

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



Versiunea 2
22.10.2012

ANCOM
Autoritatea Națională pentru Administrare
și Reglementare în Comunicații



CUPRINS

INTRODUCERE	1
I. ÎNCHEIEREA CONTRACTELOR	5
A. Durata contractelor	7
B. Persoanele care pot încheia contracte în condițiile art. 50 alin. (1) și (2) și ale art. 51 din Ordonanță	7
1. Aplicarea automată a dispozițiilor art. 50 alin. (1) și (2) și ale art. 51 din Ordonanță în cazul consumatorilor	7
2. Aplicarea la cerere a dispozițiilor art. 50 alin. (1) și (2) și ale art. 51 din Ordonanță, pentru celelalte categorii de utilizatori finali	7
II. CLAUZELE MINIME CE TREBUIE INCLUSE ÎN CONTRACTELE ÎNCHEIATE DE FURNIZORII DE SERVICII DE COMUNICAȚII ELECTRONICE DESTINATE PUBLICULUI CU CONSUMATORII	9
A. Contractele privind furnizarea de servicii de telefonie fixă și mobilă destinate publicului	9
B. Contractele privind furnizarea de servicii de acces la internet	16
C. Contractele privind retransmisia serviciilor de programe media audiovizuale liniare, indiferent de tehnologia utilizată pentru transmiterea acestui tip de servicii	22
III. MODIFICAREA UNILATERALĂ A CONTRACTULUI DE CĂTRE FURNIZORII DE SERVICII DE COMUNICAȚII ELECTRONICE DESTINATE PUBLICULUI	29
IV. CARTELELE PREPLĂTITE	31
A. Clauzele minime ce trebuie incluse în contractele pentru serviciile de comunicații electronice pentru care plata se face în avans	31
B. Modificarea unilaterală a condițiilor de furnizare a serviciilor în cazul cartelelor preplătite	33

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 începând cu 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, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 140/2012 (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,

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;

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 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. Exemplele furnizate în Ghid vizează situații de care Autoritatea a avut cunoștință până în prezent, neputând astfel fi 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, aduse la cunoștința Autorității.

Precizăm, de asemenea, că prezentul document va reprezenta o 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**¹ - 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 transmisia 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**² - 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**³ – 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 sistematică 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 decurg 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. 5 din Ordonanță.

³ 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, **dacă utilizatorul final este de acord, în formă electronică**, ori, 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**¹ din care este alcătuit acesta, **pe hârtie sau pe alt suport durabil** (e-mail, CD, memorie USB, HDD extern etc.), sau, **dacă utilizatorul final este de acord, în formă electronică**, astfel încât abonatul să fie informat despre totalitatea drepturilor și obligațiilor ce incumbă părților. Înmânarea contractului în integralitatea sa 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 abonatului, fapt ce ar constitui atât o încălcare a contractului, cât și a prevederilor legale.

De asemenea, în cazul în care contractul este alcătuit din mai multe documente, furnizorul va indica în mod clar, în cuprinsul contractului, din ce este compus acesta (de exemplu, termeni și condiții generale, clauzele contractuale de bază și eventuale anexe care alcătuiesc, împreună, contractul).

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

ANCOM apreciază că obligația de a înmâna în scris contractul poate fi considerată îndeplinită și prin înmânarea pe suport de hârtie numai a anumitor informații minime la momentul încheierii contractului, informații care vor fi completate cu cele transmise în formă electronică utilizatorului (de exemplu, e-mail), cu condiția îndeplinirii cumulativ a următoarelor cerințe:

1. furnizorul are obligația de a înmâna utilizatorului la momentul încheierii contractului un înscris care să conțină cel puțin informațiile de la art. 51 alin. (1) lit. a)-f), alin. (2) lit. a)-c) și f) și alin. (3) lit. a)-c), precum și, dacă este cazul, clauza prin care furnizorul își rezervă dreptul de a modifica unilateral contractul, în condițiile art. 51 alin. (7)-(9) din Ordonanță;

2. înscrisul înmânat la momentul încheierii contractului trebuie să conțină o clauză care să prevadă în mod expres posibilitatea abonatului de a opta între cele două modalități de încheiere a contractului (înmânarea integrală la momentul încheierii sau înmânarea unor informații minime ce se completează ulterior cu informațiile transmise în formă electronică);

3. în cazul în care există mai multe documente ce compun contractul, înscrisul înmânat utilizatorului la momentul încheierii contractului trebuie să includă o mențiune cu privire la documentele care îl alcătuiesc.

Alternativ, obligația de a înmâna în scris contractul poate fi considerată îndeplinită și prin înmânarea pe hârtie numai a anumitor informații minime la momentul încheierii contractului, informații care vor fi completate cu cele de pe pagina de internet a furnizorului, cu condiția îndeplinirii cumulativ a următoarelor cerințe:

1. înscrisul înmânat abonatului la momentul încheierii contractului trebuie să conțină cel puțin informațiile de la art. 51 alin. (1) lit. a)-f), alin. (2) lit. a)-c) și f) și alin. (3) lit. a)-c), precum și, dacă

¹ Prin contract se va înțelege nu doar prima pagină a acestuia, care de regulă conține datele de identificare ale părților și anumite informații despre serviciile furnizate, ci 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.

este cazul, clauza prin care furnizorul își rezervă dreptul de a modifica unilateral contractul, în condițiile art. 51 alin.(7)-(9) din Ordonanță;

2. înscrisul înmănat la momentul încheierii contractului trebuie să conțină o clauză care să prevadă în mod expres posibilitatea abonatului de a opta între cele două modalități de încheiere a contractului (înmânarea integrală la momentul încheierii sau înmânarea unor informații minime ce se completează cu informațiile de pe pagina de internet);

3. în cazul în care există mai multe documente ce compun contractul, înscrisul înmănat abonatului la momentul încheierii contractului trebuie să includă o mențiune cu privire la documentele care îl alcătuiesc;

4. pagina de internet a furnizorului trebuie să conțină o arhivă, ordonată cronologic, a documentelor ce fac parte integrantă din contract și care nu au fost înmânate utilizatorului la momentul încheierii acestuia, astfel încât abonatul să poată identifica termenii și condițiile care îi sunt aplicabile la un anumit moment în timp și care reglementează relația sa cu furnizorul de servicii de comunicații electronice. Precizăm că existența unei arhive nu exonerează furnizorul de obligația de a notifica abonatului modificările informațiilor de pe pagina de internet care constituie parte a contractului dintre abonat și furnizor cu privire la furnizarea serviciilor de comunicații electronice;

5. documentele publicate pe pagina de internet a furnizorului care alcătuiesc contractul trebuie să poată fi în orice moment descărcate de abonat, astfel încât acesta să fie oricând în posesia contractului în integralitatea sa.

Subliniem faptul că, în cazul în care furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului nu pot asigura respectarea acestor condiții cumulative considerate necesare de ANCOM, aceștia trebuie să înmâneze utilizatorului în scris totalitatea documentelor care alcătuiesc contractul la momentul încheierii acestuia.

Cu privire la cerințele de formă ale contractelor ce au ca obiect furnizarea de servicii

de comunicații electronice destinate publicului, indiferent de modul în care sunt încheiate acestea, în scris, prin modalitățile descrise mai sus, sau prin mijloace de comunicație la distanță, prevederile art. 51 alin. (4) din Ordonanță impun utilizarea unui font de cel puțin 10p. Prin urmare, în cazul în care există mai multe documente ce compun contractul, fontul stabilit de lege trebuie utilizat la redactarea tuturor acestor documente.

De asemenea, tot cu privire la formă și la modalitatea în care clauzele contractuale sunt redactate, prevederile art. 51 alin. (1) din Ordonanță impun furnizorilor redactarea contractelor într-o **formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă**. Acest lucru presupune faptul că acestea trebuie adaptate și simplificate, expuse într-un limbaj simplu, astfel încât orice utilizator să poată înțelege inclusiv anumite noțiuni cu caracter tehnic care pot fi conținute în contracte.

Prin urmare, toate clauzele contractuale trebuie să respecte aceste cerințe de redactare, astfel încât abonații să poată cunoaște și înțelege cu ușurință drepturile și obligațiile care rezultă din contractul încheiat cu furnizorul și să își poată exercita drepturile ce rezultă din contract.

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 1: Contractele din cuprinsul Capitolului V –

Drepturile utilizatorilor finali 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, spre exemplu, la garanții sau la drepturile consumatorilor astfel cum rezultă din prevederile Ordonanței Guvernului nr. 21/1992, se vor aplica, în mod corespunzător, contractelor menționate.

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 încheiere 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 din Ordonanță 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

În cazul consumatorilor, dispozițiile art. 50 alin. (1) și (2) și ale art. 51 din Ordonanță, se aplică în mod automat fără a fi nevoie de o solicitare expresă din partea acestora.

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 persoanele juridice, 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 ale art. 51 din Ordonanță, aceste prevederi neaplicându-se în cazul lor în mod automat, începând cu data de 25

februarie 2012;

- 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, republicată¹, până la data încetării contractului sau până la data renegocierii acestuia;
- c) **în ceea ce privește contractele aflate în derulare sau care se află în situația reînnoirii**, pentru a beneficia de protecția oferită de prevederile art. 50 alin. (1) și (2) și ale art. 51 din Ordonanță, persoanele juridice trebuie să solicite în mod expres furnizorilor aplicarea acestor dispoziții legale.

¹ În prezent abrogată de Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011.

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

ANCOM va detalia în continuare clauzele minime ce trebuie introduse de furnizori în mod automat în contractele încheiate cu consumatorii, potrivit art. 51 alin. (1) din Ordonanță, în funcție de fiecare tip de serviciu de comunicații electronice destinate publicului care poate face obiectul contractului respectiv.

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

a) datele de identificare a furnizorului;

Datele de identificare a furnizorilor 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 juridică 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);
- numărul de operator de date cu caracter personal;
- un număr de telefon, fax, o adresă de e-mail,

precum și adresa paginii de internet a furnizorului sau un punct de lucru/adresă de corespondență unde furnizorul poate fi găsit în cazul în care acesta nu poate fi contactat la sediul social;

- utilizarea ștampilei furnizorului sau a reprezentantului furnizorului la momentul încheierii contractului sau a actelor adiționale la contract.

b) serviciile furnizate;

Cu privire la serviciile furnizate ce fac obiectul contractului, ANCOM precizează că în contract trebuie să fie menționate cel puțin următoarele:

- **serviciile de comunicații electronice furnizate abonatului respectiv prin intermediul contractului** (de exemplu, apel voce, apel video, SMS, MMS);
- **serviciile oferite promoțional la încheierea contractului**, dacă este cazul;
- **serviciile conexe¹ oferite prin intermediul contractului respectiv**. ANCOM a identificat ca fiind servicii conexe: serviciul de înlocuire SIM, serviciul de reconectare.

La momentul activării ulterioare a unui alt serviciu decât cel contractat inițial (de exemplu, serviciul de acces la internet, serviciul de transmisiuni de date, retransmisia programelor de televiziune), furnizorul are obligația de a încheia un act adițional la contractul inițial, în scris, pe suport durabil sau, dacă utilizatorul final este de acord, în formă electronică ori, după caz, printr-un mijloc de comunicație la distanță, care să conțină cel puțin informațiile prevăzute de dispozițiile art. 51 alin. (1) – (3), respectiv ale art. 54 din Ordonanță, după caz, aplicabile serviciului.

În cazul **activării ulterioare a unei extraopțiuni²**, utilizatorul poate primi informațiile

¹ În accepțiunea ANCOM, serviciile conexe sunt serviciile care au o strânsă legătură cu furnizarea serviciului de comunicații electronice.

² Prin activarea unei extraopțiuni înțelegem activarea unei opțiuni ce presupune mai multe minute/trafic inclus/alte facilități la planul tarifar contractat, de exemplu, dar nu activarea unui serviciu, sau schimbarea tipului de abonament, caz în care se aplică principiile descrise de ANCOM în paragraful de mai sus, referitor la activarea ulterioară a unui serviciu.

referitoare la extraopțiune printr-unul dintre mijloacele enumerate în paragraful anterior, precum și numai printr-un SMS. În situația în care aceste informații nu pot fi incluse în totalitate în SMS din cauza limitării numărului de caractere, furnizorul va indica în conținutul acestuia unde anume se pot regăsi informațiile respective (pagina de internet, magazine, relații cu clienții etc.). Informațiile referitoare la extraopțiune pe care furnizorul trebuie să le transmită utilizatorului vor fi cele corespunzătoare clauzelor minime, specifice extraopțiunii respective.

Referitor la serviciile furnizate, contractele vor include **descrierea serviciilor** ce fac obiectul contractului, **condițiile privind utilizarea și furnizarea acestora**, precum și **perioada de valabilitate a promoțiilor**, dacă este cazul.

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;

Obținerea consimțământului abonaților cu privire la includerea datelor lor cu caracter personal în bazele de date în vederea furnizării de servicii de informații privind abonații sau de registre ale abonaților se realizează potrivit dispozițiilor art. 11 din Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, cu modificările și completările ulterioare. Ca urmare a intrării în vigoare a Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 13/2012 pentru modificarea și completarea Legii nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, prevederile art. 11 din

Legea nr. 506/2004 au instituit sistemul opt-out ca modalitate de obținere a consimțământului abonaților. Astfel, potrivit art. 11 alin. (3) din Legea nr. 506/2004, în cazul în care abonații nu și-au exprimat voința în sensul neincluserii datelor lor de identificare în registrele publice ale abonaților, datele acestora vor fi incluse automat.

De asemenea, precizăm că, potrivit art. 11 alin. (1) și (3) din Legea nr. 506/2004, includerea datelor necesare identificării abonaților vizează toate registrele publice ale abonaților, în formă scrisă sau electronică. Prin analogie, opțiunea de a nu include sau de a elimina datele incluse își va produce efectele în raport cu toate registrele publice ale abonaților.

În cazul în care obținerea consimțământului abonatului are loc la momentul încheierii contractului, opțiunea referitoare la neincluderea datelor sale cu caracter personal în baze de date în vederea furnizării de servicii de informații privind abonații sau de registre ale abonaților trebuie să fie prezentată distinct de opțiunea de furnizare a datelor pentru primirea de mesaje publicitare de la furnizor sau de la terți.

De asemenea, precizăm faptul că, potrivit art. 11 alin. (5) din Legea nr. 506/2004, în cazul în care obținerea consimțământului abonatului are loc la momentul încheierii contractului, acesta are și dreptul de a fi informat cu privire la datele cu caracter personal¹ care vor fi furnizate de serviciile de informații privind abonații sau de registre ale abonaților.

Competența în ceea ce privește verificarea modului în care sunt respectate dispozițiile acestui articol aparține, potrivit dispozițiilor art. 13 alin. (5) din Legea nr. 506/2004, Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP).

d) prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau

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/sediul social (stradă, numărul străzii, localitatea, sectorul/județul), numărul de telefon, numărul de fax.

pachet de servicii contractat, precum și, dacă este cazul, prețul fiecărui 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;

Contractele trebuie să conțină tarifele pentru fiecare tip de serviciu inclus în contract și produs contractat împreună cu serviciul, dacă este cazul.

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

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 acel serviciu este gratuit 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 prețul abonamentului respectiv; în ceea ce privește tipurile de apeluri vocale/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 vocal/SMS/MMS/apel video/național, 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 exemplu, 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 care acesta conține caractere speciale (de exemplu, litere cu diacritice, caractere arabe, chinezești etc.), precum și orice altă informație care ajută la înțelegerea modului de tarifare;
- 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 produsului achiziționat împreună cu serviciul de telefonie contractat sau costurile asociate închirierii acestuia, după caz. În cazul în care prețul pentru respectivul produs este menționat doar în factură, se va face legătura între contractul de furnizare a serviciului și factură;
- 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.

Tarifele aferente apelurilor internaționale vor fi menționate în contracte doar în cazul ofertelor care permit inițierea de apeluri către anumite destinații internaționale la tarife preferențiale, făcând astfel obiectul unei oferte dedicate apelurilor internaționale.

În cazul apelării **numerelor 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 **numerelor 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”, „minut în grup”, „minut internațional” etc., 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, termenul scadent al acesteia, precum și modalitățile de plată a acesteia (numerar, prin ordin de plată, 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 (cum ar fi, prin intermediul serviciului de relații cu clienții), pe pagina de internet, la sediu, puncte de prezență, 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 aplicabilității art. 50 alin. (1) și (2), contractul poate fi încheiat și pe o perioadă **nedeterminată, cu condiția ca abonatul să nu plătească penalități sau despăgubiri pentru 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, dacă aceasta diferă de data intrării în vigoare, o dată determinată 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, dacă este cazul, 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 plus, 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 plus, 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 în care se acordă despăgubirile. De 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, potrivit legislației în vigoare.

Pentru cazurile care excedează competenței ANCOM de soluționare a litigiilor, se recomandă indicarea autorităților competente cu soluționarea 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;

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

(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 de servicii de telefonie destinate publicului trebuie să introducă în contracte 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 informații referitoare la eventualele condiții care limitează accesul abonatului la serviciul respectiv sau la utilizarea anumitor servicii ori aplicații și în ce constau aceste limitări sau condiții legate de furnizarea serviciului (de exemplu, existența unei limite de credit, restricționarea accesului la serviciul de telefonie în cazul în care a fost depășită o anumită sumă, impunerea unui fond de garanție 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 soluționarea 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.

Precizăm însă că toți indicatorii de calitate care sunt introduși în contracte trebuie să fie indicatori 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, termenul de soluționare a reclamațiilor, precum și în ceea ce privește eventuali alți indicatori de calitate introduși în contracte de furnizori la inițiativa acestora ce presupun un termen, 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, eventuale condiții ce trebuie îndeplinite de abonat pentru a beneficia de remedierea defecțiunilor survenite sau pentru a transmite o reclamație).

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 procedurile de management al traficului, în

contracte ar trebui să se regăsească informații care să indice cel puțin:

- procedurile aplicate de furnizor în cazul congestiei și ce impact au ele asupra furnizării serviciului, inclusiv asupra calității acestuia și asupra experienței utilizatorului final legate de utilizarea serviciului respectiv;
- scopul în care aceste proceduri de management al traficului sunt aplicate;
- dacă prioritizează sau blochează un anumit tip de trafic și care anume, în ce condiții și eventuale efecte ale acestor tehnici asupra calității serviciului și asupra experienței utilizatorului final în utilizarea serviciului respectiv.

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 tipurile de servicii de asistență tehnică de care abonatul poate beneficia în baza contractului respectiv. De exemplu, contractele pot conține:

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

De asemenea, în cazul în care se oferă, în contract se vor descrie, în mod obligatoriu, modalitățile prin care abonatul poate să beneficieze de aceste servicii de asistență tehnică, precizându-se inclusiv modalitățile de contact (de exemplu, telefon, e-mail, aplicație online sau la

punctele de prezență ale furnizorului).

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, pagina de internet etc.) 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).

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 utilizată), 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 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;

Se vor menționa, pe lângă durata minimă necesară pentru a beneficia de anumite promoții sau avantaje, și tarifele aplicabile sau alte condiții care diferă de cele inițiale după expirarea acestei perioade.

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

Vor fi menționate în contracte eventuale tarife legate de procesul de portare a 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;

În cazul în care contractul prevede anumite sume datorate de abonați la încetarea contractului (spre exemplu, penalități de reziliere anticipată a contractului, sume legate de recuperarea costurilor în cazul nereturnării echipamentului terminal sau a altor echipamente aflate în custodia utilizatorului), 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;

Datele de identificare a furnizorilor 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 juridică 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);
- numărul de operator de date cu caracter personal;
- un număr de telefon, fax, o adresă de e-mail, precum și adresa paginii de internet a furnizorului sau un punct de lucru/adresă de corespondență unde furnizorul poate fi găsit în cazul în care acesta nu poate fi contactat la sediul social;
- utilizarea ștampilei furnizorului sau a reprezentantului furnizorului la momentul încheierii contractului sau a actelor adiționale la contract.

b) serviciile furnizate;

Cu privire la serviciile furnizate ce fac obiectul contractului, ANCOM precizează că în contract trebuie să fie menționate cel puțin următoarele :

- **serviciile de comunicații electronice furnizate abonatului respectiv prin intermediul contractului;**
- **serviciile oferite promoțional la încheierea contractului, dacă este cazul;**
- **serviciile conexe¹ oferite prin intermediul contractului respectiv.** ANCOM a identificat ca fiind servicii conexe: serviciul de înlocuire SIM, serviciul de reconectare.

La momentul **activării ulterioare a unui alt serviciu** decât cel contractat inițial (de exemplu, serviciul de telefonie, retransmisia programelor de televiziune), furnizorul are obligația de a încheia un act adițional la contractul inițial, în scris, pe suport durabil sau, dacă utilizatorul final este de acord, în formă electronică, ori, după caz, printr-un mijloc de comunicație la distanță, care să conțină cel puțin informațiile prevăzute la art. 51

¹ În accepțiunea ANCOM, serviciile conexe sunt serviciile care au o strânsă legătură cu furnizarea serviciului de comunicații electronice.

alin. (1) – (3), respectiv art. 54 din Ordonanță, după caz, aplicabile serviciului.

În cazul **activării ulterioare a unei extraopțiuni**, utilizatorul poate primi informațiile referitoare la extraopțiune printr-unul din mijloacele enumerate în paragraful anterior, precum și numai printr-un SMS. În situația în care aceste informații nu pot fi incluse în totalitate în SMS din cauza limitării numărului de caractere, furnizorul va indica în conținutul acestuia unde anume se pot regăsi informațiile respective (pagina de internet, magazine, relații cu clienții etc.). Informațiile referitoare la extraopțiune pe care furnizorul trebuie să le transmită utilizatorului vor fi cele corespunzătoare clauzelor minime, specifice extraopțiunii respective.

Referitor la serviciile furnizate, contractele vor include **descrierea serviciilor** ce fac obiectul contractului, **condițiile privind utilizarea și furnizarea acestora, precum și perioada de valabilitate a promoțiilor, dacă este cazul.**

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;

Contractele trebuie să conțină tarifele pentru fiecare tip de serviciu inclus în contract și produs contractat împreună cu serviciul, dacă este cazul.

În cazul unui pachet de servicii, în funcție de

oferta contractată, și anume, de modalitatea de alcătuire a pachetului, se poate menționa prețul integral al pachetului sau se poate individualiza prețul fiecărui serviciu, în funcție de oferta contractată.

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 acel serviciu este gratuit sau că tariful este 0.

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

- prețul abonamentului și intervalul de tarificare (lună/trimestru/an);
- volumul traficului inclus în abonament, dacă este cazul;
- tariful pentru traficul suplimentar, înregistrat în cazul depășirii traficului inclus în abonament, dacă este cazul;
- modalitatea de tarificare a serviciilor contractate, menționându-se cel puțin unitatea minimă de tarificare, rotunjiri aplicabile (de exemplu, la fiecare conectare sau la sfârșitul perioadei de facturare), precum și orice altă informație care ajută la înțelegerea modului de tarificare;
- ordinea de consum a traficului, în cazul în care există extraopțiuni/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/trafic inclus în extraopțiune);
- se menționează dacă există 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. În cazul în care prețul pentru

respectivul produs este menționat doar în factură, se va face legătura între contractul de furnizare a serviciului și factură;

- 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.

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, termenul scadent al acesteia, precum și modalitățile de plată a acesteia (numerar, prin ordin de plată, 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 (cum ar fi, prin intermediul serviciului de relații cu clienții), pe pagina de internet, la sediu, puncte de prezență, 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 aplicabilității art. 50 alin. (1) și (2), contractul poate fi încheiat și pe o perioadă **nedeterminată, cu condiția ca abonatul să nu plătească penalități sau despăgubiri pentru 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 dacă aceasta diferă de data intrării în vigoare, o dată determinată 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, dacă este cazul, 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 **termenul 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 plus, 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 plus, 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. De 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, potrivit legislației în vigoare.

Pentru cazurile care excedează competenței ANCOM de soluționare a litigiilor, se recomandă indicarea autorităților competente cu soluționarea 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.

Furnizorii trebuie să prevadă în contracte tipul de acțiune pe care ar putea să o întreprindă în caz de incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea rețelei sau serviciilor, precum 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 are loc acest tip de acțiune.

(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 informații referitoare la eventualele condiții care limitează accesul abonatului la serviciul respectiv sau la utilizarea anumitor servicii ori aplicații și în ce constau aceste limitări sau condiții legate de furnizarea serviciului (de exemplu, restricționarea accesului la servicii VoIP, existența unei limite de credit, existența unui plafon pentru traficul efectuat în roaming, impunerea unui fond de garanție, limitarea vitezei 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).

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, 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 procedurile de management al traficului, în contracte ar trebui să se regăsească cel puțin informații referitoare la:

- procedurile aplicate de furnizor în cazul congestiei traficului și ce impact au ele asupra furnizării serviciului, inclusiv asupra calității acestuia și asupra experienței utilizatorului final;
- 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, se va menționa în mod clar dacă se limitează viteza traficului peer to peer și a aplicațiilor destinate difuzării de fișiere video (rețele de sharing: DC++, Bittorent). De asemenea, tot ca titlu de exemplu, unele servicii de acces la internet mobil permit acces limitat sau nelimitat la anumite site-uri, în funcție de oferta comercială a furnizorilor, caz în care acest lucru trebuie precizat în cuprinsul contractului;

- scopul în care aceste tehnici de management al traficului sunt aplicate.

Informații detaliate asupra modalităților prin care se poate implementa corect o politică de transparență, inclusiv prin contracte, în ceea ce

privește neutralitatea internetului, se regăsesc în cuprinsul raportului OAREC amintit, ce descrie un minimum de practici și recomandări ce ar trebui să se regăsească la nivel național, în fiecare stat membru al Uniunii Europene. Raportul descrie atât categoriile de informații care trebuie să se regăsească în contracte din punctul de vedere al neutralității internetului, cât și cele mai bune modalități prin care aceste informații trebuie incluse în contracte sau aduse la cunoștința publicului.

Prin urmare, recomandăm implementarea acestor bune practici expuse în raportul OAREC privind Neutralitatea internetului și Transparența.

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 tipurile de servicii de asistență tehnică de care abonatul poate beneficia în baza contractului respectiv.

De exemplu, în ceea ce privește tipurile de servicii de asistență tehnică ce pot fi incluse în contracte, după caz, contractele pot conține:

- 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 terminal al abonatului și, dacă se oferă, care sunt aceste servicii de asistență tehnică;
- 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.

De asemenea, în cazul în care se oferă, în mod obligatoriu, în contract se vor descrie modalitățile prin care abonatul poate să beneficieze de aceste servicii de asistență tehnică, precizându-se

¹ Textul 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

inclusiv modalitățile de contact (de exemplu, telefon, e-mail, aplicație online sau la punctele de prezență ale furnizorului).

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, pagina de internet etc.), 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 și ce costuri ar putea să incumbe acestuia pentru eliminarea restricțiilor.

(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;

Se vor menționa, pe lângă durata minimă necesară pentru a beneficia de anumite promoții sau avantaje, și tarifele aplicabile sau alte condiții care diferă de cele inițiale, 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.

În cazul în care contractul prevede anumite sume datorate de abonați la încetarea contractului (spre exemplu, penalități de reziliere anticipată a contractului, sume legate de recuperarea costurilor în cazul nereturnării echipamentului terminal sau a altor echipamente aflate în custodia utilizatorului), cuantumul 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;

Datele de identificare a furnizorilor 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 juridică 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);
- numărul de operator de date cu caracter personal;
- un număr de telefon, fax, o adresă de e-mail, precum și adresa paginii de internet a

furnizorului sau un punct de lucru/adresă de corespondență unde furnizorul poate fi găsit în cazul în care acesta nu poate fi contactat la sediul social;

- utilizarea ștampilei furnizorului sau a reprezentantului furnizorului la momentul încheierii contractului sau a actelor adiționale la contract.

b) serviciile furnizate;

Cu privire la serviciile furnizate ce fac obiectul contractului, ANCOM precizează că în contract trebuie să fie menționate cel puțin următoarele:

- **serviciile de comunicații electronice furnizate abonatului respectiv prin intermediul contractului;**
- **serviciile oferite promoțional la încheierea contractului,** dacă este cazul;
- **serviciile conexe¹ oferite prin intermediul contractului respectiv.** ANCOM a identificat ca fiind servicii conexe: serviciul înlocuire cartelă, serviciul de reconectare.

La momentul activării ulterioare a **unui alt serviciu** decât cel contractat inițial (de exemplu, serviciul de acces la internet, serviciul de telefonie), furnizorul are obligația de a încheia un act adițional la contractul inițial, în scris, pe suport durabil sau, dacă utilizatorul final este de acord, în formă electronică, ori, după caz, printr-un mijloc de comunicație la distanță, care să conțină cel puțin informațiile prevăzute de dispozițiile art. 51 alin. (1) – (3), respectiv ale art. 54 din Ordonanță, după caz, aplicabile serviciului.

În cazul activării ulterioare a **unei extraopțiuni**, abonatul trebuie să primească informații despre aceasta printr-unul dintre următoarele mijloace: hârtie, suport durabil, mesaj transmis pe echipamentul terminal al abonatului în cazul televiziunii prin satelit (DTH) sau SMS. În situația în care aceste informații nu pot fi incluse în totalitate în SMS din cauza

limitării numărului de caractere, furnizorul va indica în conținutul acestuia unde anume se pot regăsi informațiile respective (pagină de internet, magazine, relații cu clienții etc.). Informațiile referitoare la extraopțiune pe care furnizorul trebuie să le transmită utilizatorului vor fi cele corespunzătoare clauzelor minime, specifice extraopțiunii respective.

Referitor la serviciile furnizate, contractele vor include **descrierea serviciilor** ce fac obiectul contractului, **condițiile privind utilizarea și furnizarea acestora**, precum și **perioada de valabilitate a promoțiilor**, dacă este cazul.

De asemenea, contractele încheiate cu consumatorii trebuie să conțină în mod obligatoriu:

- 1. 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;
- 2. 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

¹ În accepțiunea ANCOM, serviciile conexe sunt serviciile care au o strânsă legătură cu furnizarea serviciului de comunicații electronice.

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, dacă este cazul.

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

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 acel serviciu este gratuit 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 (filme, HD 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. În cazul în care prețul pentru respectivul produs este menționat doar în factură, se va face legătura între contractul de furnizare al serviciului și factură;
- 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.

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, termenul scadent al acesteia, precum și modalitățile de plată a acesteia (numerar, prin ordin de plată, 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 privind tarifele prin telefon (cum ar fi, prin intermediul serviciului de relații cu clienții), pagina de internet, la sediu, puncte de prezență, 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 aplicabilității art. 50 alin. (1) și (2), contractul poate fi încheiat și pe o perioadă **nedeterminată, cu condiția ca abonatul să nu plătească penalități sau despăgubiri pentru 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 dacă aceasta diferă de data intrării în vigoare, o dată determinată 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, dacă este cazul, 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 **termenul 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 plus, 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 plus, 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. De exemplu, se va menționa dacă trebuie depusă o cerere într-un anumit termen, eventuale 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, potrivit legislației în vigoare.

Pentru cazurile care excedează competenței ANCOM de soluționare a litigiilor, se recomandă indicarea autorităților competente să soluționeze litigiul.

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.

Furnizorii trebuie să prevadă în contracte tipul de acțiune pe care ar putea să o întreprindă în caz de incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea rețelei sau serviciilor, precum 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 are loc acest tip de acțiune.

(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 informații referitoare la eventualele condiții care limitează accesul abonatului la serviciul respectiv sau la utilizarea anumitor servicii ori aplicații și în ce constau aceste limitări 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;

În lipsa unei reglementări exprese, furnizorii au libertatea de a include în contracte și alți indicatori de calitate, suplimentari față de cei indicați în cuprinsul lit. c), citate mai sus, indicatori care rămân la alegerea acestora.

Precizăm însă că toți indicatorii de calitate care sunt introduși în contracte trebuie să fie 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, termenul de soluționare a reclamațiilor, precum și în ceea ce privește eventuali alți indicatori de calitate introduși în

contracte de furnizori la inițiativa acestora ce presupun un termen, 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, eventuale condiții 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;

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 tipurile de servicii de asistență tehnică de care abonatul poate beneficia în baza contractului respectiv.

De exemplu, în ceea ce privește tipurile de servicii de asistență tehnică ce pot fi incluse în contracte, după caz, contractele pot conține:

- 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 terminal al abonatului și, dacă se oferă, care sunt aceste servicii de asistență tehnică;
- 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.

De asemenea, în cazul în care se oferă, în mod obligatoriu, în contract se vor descrie modalitățile prin care abonatul poate să beneficieze de aceste servicii de asistență tehnică, precizându-se inclusiv modalitățile de contact (de exemplu, telefon, e-mail, aplicație online sau la punctele de prezență ale furnizorului).

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 pagină de internet etc.), 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 și ce costuri ar putea să încumbe acestuia pentru eliminarea restricțiilor.

(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;

Se vor menționa, pe lângă durata minimă necesară pentru a beneficia de anumite promoții sau avantaje, și tarifele aplicabile sau alte condiții care diferă de cele inițiale, după expirarea acestei perioade.

b) orice tarife legate de asigurarea portabilității

numerele 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.

În cazul în care contractul prevede anumite sume datorate de abonați la încetarea contractului (spre exemplu, penalități de reziliere anticipată a contractului, sume legate de recuperarea costurilor în cazul nereturnării echipamentului terminal sau a altor echipamente aflate în custodia utilizatorului etc.), cuantumul acestor sume trebuie să fie determinat sau determinabil.

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

(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 dorește să modifice clauzele contractuale pe parcursul derulării contractului, acesta trebuie să își rezerve acest drept prin contract și să indice aspectele sau clauzele din contract care pot face obiectul modificării unilaterale de către furnizor.

În situația în care furnizorul decide să modifice unilateral aspectele/clauzele din contract pe care și-a rezervat dreptul să le modifice, acesta trebuie să îi notifice abonatului intenția sa de a modifica unilateral contractul și modificările pe care urmează să le efectueze. De la momentul primirii notificării, abonatul trebuie să aibă la dispoziție un termen de cel puțin 30 de zile pentru a decide continuarea sau rezilierea contractului. În cazul în care abonatul decide să își exercite dreptul de denunțare unilaterală a contractului, 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 informatic al furnizorului.

Abonatul trebuie să își exercite 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 sau despăgubiri în cazul în care modificările sunt în mod evident în favoarea abonatului. Aprecierea bune-credințe a abonatului va cădea însă în

sarcina ANCOM, astfel încât să se asigure respectarea drepturilor atât ale abonaților, cât și ale furnizorilor, eliminându-se eventualele abuzuri.

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 impuse 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, modificările care au fost impuse de Ordonanță), 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 dreptului de denunțare unilaterală a contractului fără plata niciunor penalități sau despăgubiri și menționarea în cuprinsul notificării a acestui drept apar ca nefiind necesare.

(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 de pe pagina de internet a furnizorului însoțit de un SMS/e-mail

de avertizare cu privire la transmiterea notificării sau printr-un mesaj transmis pe echipamentul terminal al abonatului în cazul televiziunii prin satelit (DTH)¹.

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.

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

Cu privire la conținutul notificării, aceasta va trebui să includă 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 sau despăgubiri, în termen de cel puțin 30 de zile de la primirea notificării, în cazul în care nu este de acord cu modificările impuse.

¹ Acest din urmă mod de transmitere a notificării poate fi acceptat de ANCOM doar în cazul în care, după citirea mesajului, acesta rămâne stocat în echipamentul terminal al abonatului, astfel încât abonatul să îl poată accesa și la o dată ulterioară citirii.

IV. Cartelele preplătite

(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.

Având în vedere aceste cerințe stipulate de alin. (5) al art. 51 din Ordonanță, ANCOM va trata în continuare, în ceea ce privește cartelele preplătite, atât clauzele minime ce trebuie să se regăsească în contractul încheiat între utilizator și furnizor, cât și situația modificării unilaterale de către furnizor a contractului.

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

Reamintim faptul că, atât din considerentul nr. 13 din Directiva 2002/58/CE¹, cât și din definiția „contractului”² și cea a „serviciului de comunicații electronice” rezultă că achiziționarea de servicii de comunicații electronice destinate publicului pentru care plata se face în avans constituie un contract. Prin urmare, documentele care constituie contractul dintre furnizor și abonat trebuie să respecte cerințele legislației din domeniul comunicațiilor electronice referitoare la contracte.

De asemenea, reamintim faptul că, potrivit dispozițiilor art. 4 alin. (1) pct. 3 din Ordonanță, prin abonat se înțelege orice persoană fizică sau juridică care a încheiat un contract pentru furnizarea unor servicii de comunicații electronice destinate publicului oferite de un furnizor de

astfel de servicii, indiferent dacă plata se realizează în avans ori ulterior furnizării serviciilor.

Potrivit dispozițiilor art. 51 alin. (5) din Ordonanță, ANCOM subliniază faptul că toate documentele ce alcătuiesc contractul trebuie să fie înmânate abonatului în scris sau pe suport durabil la momentul achiziționării cartelei preplătite. De asemenea, în cazul în care contractul este alcătuit din mai multe documente, furnizorul va indica în mod clar, în cuprinsul contractului, din ce este compus acesta (de exemplu, termeni și condiții generale, lista de tarife).

Informațiile referitoare la clauzele minime descrise de ANCOM în cuprinsul pct. II din prezentul Ghid se vor aplica în mod corespunzător cartelelor preplătite.

Mai mult, având în vedere particularitatea cartelelor preplătite, apreciem că, pe lângă informațiile precizate la pct. II, următoarele elemente specifice furnizării serviciilor de comunicații electronice prin intermediul cartelelor preplătite trebuie să se regăsească în contractul de furnizare a serviciului:

- informații privind planul tarifar standard și tarifele aferente acestuia, care se activează implicit la prima utilizare, inclusiv informații privind bonusurile³ incluse la prima utilizare, dacă este cazul. Astfel cum subliniam și mai sus, aceste informații privind planul tarifar standard vor fi completate în mod corespunzător cu cele referitoare la prețuri și tarife descrise de ANCOM la **punctul II din Ghid**;
- perioada de valabilitate a creditului inițial, dacă este cazul;
- volumul traficului (voce/date) inclus inițial,

¹ Directiva 2002/58/CE a Parlamentului european și a Consiliului din 12 iulie 2002 privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor.

² Potrivit art. 1166 din Codul civil, contractul este acordul de voințe dintre două sau mai multe persoane cu intenția de a constitui, modifica sau stinge un raport juridic. Acesta se poate încheia atât în scris, cât și verbal.

³ Exemplu: bonus pentru apeluri primite, serviciul de acces la internet 30 de zile etc.

dacă este cazul;

- tariful standard pentru traficul suplimentar (voce/date), înregistrat în cazul depășirii traficului inclus inițial, dacă este cazul;
- modalitățile de reînnoire a creditului și efectul reînnoirii acestuia asupra valabilității cartelei, în funcție de valorile reîncărcate și de modalitățile de reîncărcare, dacă este cazul;
- perioada de valabilitate/grăție a cartelei.

Cu privire la modalitatea în care informațiile reprezentând clauzele minime trebuie să fie puse la dispoziția abonatului, art. 51 alin. (5) din Ordonanță stabilește înmânarea acestora în format hârtie sau pe suport durabil.

Însă, având în vedere particularitatea cartelelor preplătite, precum și faptul că oferta furnizorilor de servicii de comunicații electronice în cazul acestora este extrem de dinamică, ANCOM apreciază că obligația de a înmâna în scris contractul poate fi considerată îndeplinită și prin înmânarea numai a anumitor informații minime în scris la momentul achiziționării cartelei preplătite, informații care vor fi completate cu cele de pe pagina de internet a furnizorului, cu condiția îndeplinirii următoarelor cerințe cumulative:

1. documentele înmânate abonatului la momentul achiziționării cartelei preplătite trebuie să conțină cel puțin informațiile de la art. 51 alin. (1) lit. a)-f), alin. (2) lit. a)-c) și f) și alin. (3) lit. a), b), precum și informațiile specifice cartelelor preplătite menționate de ANCOM în paragrafele de mai sus;

2. informațiile înmânate abonatului la momentul achiziționării cartelei preplătite trebuie să includă o mențiune cu privire la documentele care alcătuiesc contractul, precum și modalitatea de obținere a informațiilor care nu au fost înmânate inițial (de exemplu, accesare pagină de internet furnizor sau la punctele de prezență ale furnizorului);

3. pagina de internet a furnizorului trebuie să conțină o arhivă a documentelor ce fac parte

integrantă din contract și care nu au fost înmânate utilizatorului la momentul achiziționării cartelei, astfel încât, în funcție de momentul achiziționării sau utilizării cartelei respective, abonatul să poată identifica condițiile care îi sunt aplicabile la un anumit moment în timp. Precizăm că existența unei arhive nu exonerează furnizorul de obligația de a notifica abonatului modificările informațiilor de pe pagina de internet care constituie parte a contractului dintre abonat și furnizor cu privire la furnizarea serviciilor de comunicații prin intermediul cartelelor preplătite;

4. pagina de internet a furnizorului trebuie să conțină o arhivă a ofertelor comerciale ale furnizorului, astfel încât utilizatorul să poată obține și să cunoască informațiile privitoare la extraopțiunea/planul tarifar activat și care fac parte din contractul său cu furnizorul de servicii de comunicații electronice destinate publicului;

5. documentele care sunt pe pagina de internet a furnizorului și care alcătuiesc contractul trebuie să poată fi în orice moment descărcate de abonat, astfel încât acesta să fie oricând în posesia contractului în integralitatea sa.

Subliniem faptul că, în cazul în care furnizorii de servicii de comunicații electronice nu respectă aceste condiții considerate necesare de ANCOM, totalitatea informațiilor reprezentând clauzele minime, respectiv a documentelor care alcătuiesc contractul, vor fi înmânate în scris sau pe alt suport durabil utilizatorului la momentul achiziționării cartelei preplătite.

În cazul în care utilizatorul achiziționează mai multe servicii (de exemplu: telefonie, internet), atunci acesta trebuie să primească la momentul achiziționării cartelei preplătite cel puțin informațiile minime precizate în prezentul Ghid, pentru fiecare dintre aceste servicii.

La activarea ulterioară a unei extraopțiuni sau a unui alt serviciu, utilizatorul va primi informații cu privire la noua extraopțiune sau serviciu. Aceste informații vor fi transmise pe hârtie sau un alt suport durabil, potrivit art. 51

alin. (5) din Ordonanță.

Însă, având în vedere faptul că, în majoritatea situațiilor, utilizatorii de cartele preplătite nu pot fi identificați, iar contractarea extraopțiunii/serviciului se poate face printr-un mijloc de comunicație la distanță, ANCOM apreciază că utilizatorul poate primi informațiile referitoare la noua extraopțiune sau serviciu și doar prin SMS. În acest caz, SMS-ul va conține cel puțin informații despre modificările ce au fost aduse ofertei de care beneficia abonatul înainte de activarea extraopțiunii/serviciului. Cu titlu de exemplu, aceste informații vor viza, cel mai probabil, modificări ale tarifelor aduse de noua extraopțiune, 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 extraopțiunii respective. În situația în care aceste informații nu pot fi incluse în totalitate în SMS din cauza limitării numărului de caractere, furnizorul va indica în conținutul acestuia unde anume se pot regăsi informațiile respective (pagină de internet, relații cu clienții, puncte de prezență).

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 faptul că utilizatorii de cartele preplătite ar trebui informați de către furnizori în ceea ce privește modificarea unilaterală a condițiilor de furnizare a serviciilor prin aceleași mijloace individuale descrise anterior 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 însoțit 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 sau prin contul de client însoțit de un SMS/e-mail de avertizare cu privire la transmiterea notificării, 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