

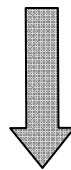
**Ghidul**  
**privind încheierea și conținutul**  
**minim al contractelor ce au ca obiect**  
**furnizarea de servicii de comunicații**  
**electronice destinate publicului**

## De ce *Ghidul furnizorilor*?

---

- **clarificarea** interpretării și aplicării în practică a obligațiilor legale;
- **interpretare unitară** a prevederilor legale;
- **predictibilitate** pentru furnizori.

**document dinamic**



va fi completat pe măsură ce apar situații noi în practică

## Cadrul legislativ

---

### OUG 111/2011 privind comunicațiile electronice – art.50 și 51

- majoritatea prevederilor din vechiul art. 19 din Legea nr. 304/2003 se regăsesc în cuprinsul art. 50 și 51 din OUG nr. 111/2011.
- suplimentează, față de vechea reglementare, categoriile de informații ce trebuie să se regăsească în contracte.

**APLICABILE DIN 25 FEBRUARIE 2012**

# Structura ghidului

---

- 1 **Încheierea contractelor**
- 2 **Clauze minime**
- 3 **Modificarea unilaterală a contractelor de către furnizor**
- 4 **Cartele preplătite**

## Tipuri de contracte

- ✓ Servicii de telefonie destinate publicului;
- ✓ Servicii de acces la internet;
- ✓ Servicii de programe media audiovizuale liniare.

**GHIDUL SE REFERĂ DOAR LA CONTRACTELE ÎNCHEIATE ÎN SCRIS, NEACOPERIND ȘI CONTRACTELE ÎNCHEIATE LA DISTANȚĂ**

# 1. Încheierea contractelor

---

## 1. Reguli de încheiere a contractelor:

- ✓ hârtie sau un alt suport durabil (CD, memorie USB, HDD extern, e-mail);
- ✓ font de 12p, contrast între font și culoarea de fond;
- ✓ Contractul - prima pagină, clauze contractuale de bază, termeni și condiții generale etc.

## 2. Durata contractelor: 12/24 de luni.

## 3. Persoanele care beneficiază de aplicarea art. 50 și 51:

- ✓ consumatorii (persoane fizice), în mod automat;
- ✓ persoanele juridice, **numai la cerere.**

## 2. Clauze minime

---

Clauze <i>noi</i> – OUG 111/2011 (I)	Ce trebuie să conțină contractul?
<p><b>Art. 51 alin. (1) lit. c)</b> - 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;</p>	<p><b>Numai pentru telefonie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- datele abonaților vor fi incluse în registrul abonaților dacă aceștia nu și-au exprimat explicit dezacordul (opt-out);</li><li>- ce date vor fi incluse în registrul abonaților;</li><li>- distincția între aceste date și datele colectate pentru mesaje promoționale.</li></ul>
<p><b>Art. 51 alin. (1) lit. h)</b> - categoriile de măsuri ce pot fi luate de furnizori în cazul apariției unor incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea rețelei sau serviciilor.</p>	<p>- <b>tipul de acțiune și impactul</b> acesteia asupra continuității furnizării rețelelor/ serviciilor la un nivel normal (limitare, restricționare, întrerupere a serviciului, percepere daune etc.) și <b>condițiile</b> în care se poate produce acest tip de acțiune.</p>

## 2. Clauze minime

---

Clauze <i>noi</i> – OUG 111/2011 (II)	Ce trebuie să conțină contractul?
<p><b>Art. 51 alin. (2) lit. a)</b> - 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;</p>	<p><b>Numai pentru telefonie:</b> faptul că se oferă acces la 112, precum și că se oferă informația de localizare a apelantului.</p>
<p><b>Art. 51 alin. (2) lit. b)</b> - informații privind orice alte condiții care limitează accesul sau utilizarea anumitor servicii și aplicații;</p>	<p><b>Exemple:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- restricționarea accesului la serviciul de telefonie dacă a fost folosit în exces într-o anumită perioadă,</li><li>- existența unei limite de credit,</li><li>- impunerea unui fond de garanție,</li><li>- plafon pentru traficul efectuat în roaming,</li><li>- restricționarea accesului la VoIP,</li><li>- limitarea vitezei sau a lărgimii de bandă dacă <b>serviciul de acces la internet</b> a fost folosit în exces într-o anumită perioadă,</li><li>- faptul că viteza de transfer poate scădea după consumarea traficului inclus,</li><li>- parolarea unor programe.</li></ul>

## 2. Clauze minime

---

Clauze <i>noi</i> – OUG 111/2011 (III)	Ce trebuie să conțină contractul?
<p><b>Art. 51 alin. (2) lit. c)</b> - nivelurile minime de calitate a serviciilor oferite, <b>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</b>, precum și, dacă este cazul, nivelul minim al altor parametri de calitate stabiliți de ANCOM;</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Se vor include în contract cel puțin parametri enumerați de art. 51 alin. (2) lit. c).</b></li><li>- În plus față de acești parametri, <b>pentru serviciul de acces la internet, Decizia nr.1201/2011</b> stabilește și alți parametri tehnici ce trebuie incluși în contracte:<ul style="list-style-type: none"><li>- viteza nominală/maximă de transfer a datelor;</li><li>- viteza minimă garantată sau faptul că nu este garantată, după caz;</li><li>- întârzierea de transfer;</li><li>- variația întârzierii de transfer;</li><li>- rata pierderii de pachete.</li></ul></li></ul>
<p><b>Art. 51 alin. (2) lit. d)</b> - 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;</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>tehnicile</b> aplicate în cazul congestiei și ce impact au ele asupra furnizării/calității serviciului;</li><li>- <b>scopul</b> în care aceste tehnici sunt aplicate;</li><li>- dacă este <b>prioritizat/blocat un anumit tip de trafic</b> și care anume.</li></ul>



## 2. Clauze minime

---

Clauze noi – OUG 111/2011 (IV)	Ce trebuie să conțină contractul?
<p><b>Art. 51 alin. (2) lit. f)</b> - dacă este cazul, restricțiile impuse de furnizor în ceea ce privește utilizarea echipamentului terminal.</p>	<p>- <b>restricții:</b> terminal codat în rețea, impunerea unui anumit tip de terminal în funcție de tehnologia furnizată, blocarea cartelei SIM, restricția referitoare la folosirea mai multor terminale în cazul unui contract pentru furnizarea serviciului la un singur terminal etc.</p> <p>- <b>dacă pot fi înlăturate, procedură, costuri.</b></p>
<p><b>Art. 51 alin. (3) lit. a)</b> - durata contractuală minimă sau perioada minimă de utilizare a serviciilor pentru a beneficia de anumite promoții sau avantaje;</p>	
<p><b>Art. 51 alin. (3) lit. b)</b> - orice tarife legate de asigurarea portabilității numerelor și a altor identificatori;</p>	
<p><b>Art. 51 alin. (3) lit. c)</b> - toate sumele datorate de abonați la încetarea contractului, inclusiv, dacă este cazul, recuperarea anumitor costuri legate de echipamentul terminal contractat.</p>	<p>- penalități de reziliere anticipată a contractului,</p> <p>- sume pentru recuperarea costurilor în cazul nereturnării echipamentelor aflate în custodia utilizatorului</p>

## 2. Clauze minime

---

<b>Clauze <i>vechi</i> (I)</b>	<b>Ce trebuie să conțină contractul?</b>
datele de identificare a furnizorului;	<ul style="list-style-type: none"><li>- denumirea completă a societății comerciale;</li><li>- forma de organizare (S.A., S.R.L., PFA);</li><li>- adresa sediului social;</li><li>-codul de identificare fiscală (CIF) și numărul de înregistrare de la Oficiul Național al Registrului Comerțului (J).</li></ul>
serviciile furnizate;	<ul style="list-style-type: none"><li>- servicii furnizate, servicii/beneficii oferite promoțional, servicii conexe (înlocuire SIM, reconectare, suspendarea furnizării serviciului la cererea abonatului etc.)</li><li>- descrierea serviciilor;</li><li>- condițiile de utilizare și furnizare.</li></ul>

## 2. Clauze minime

---

Clauze <i>vechi</i> (II)	Ce trebuie să conțină contractul?
<p>prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau produs <b>contractat împreună cu serviciul</b>, modul de aplicare a acestora, modalitățile prin care pot fi obținute informații actualizate privind <b>totalitatea tarifelor practicate, modalitățile de plată, precum și precizarea dacă există eventuale diferențe de cost datorate modalităților diferite de plată;</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- tarife abonament;</li><li>- minute/SMS-uri/trafic inclus;</li><li>- tarifele standard;</li><li>- tarife servicii adiționale și facilități;</li><li>- servicii gratuite/discount/promoții;</li><li>- modalitatea de tarifare;</li><li>- ordine de consum minute/trafic;</li><li>- preturi echipamente;</li><li>- fond de garanție;</li><li>- modalități de plată;</li><li>- <b>clauză distinctă:</b> modalități obținere informații actualizate.</li></ul>
<p>durata contractului, condițiile privind reînnoirea și încetarea furnizării serviciilor și a contractului, precum și condițiile în care operează suspendarea furnizării serviciului;</p>	<p><b>Reînnoire: automată</b> după expirarea duratei minime contractuale sau <b>la inițiativa părților</b>; durata după reînnoire – <b>determinată</b> sau <b>nedeterminată</b>.</p> <p><b>Încetare:</b> cazuri în care are loc, condiții, modalități de informare a părților, <b>procedură de urmat</b>, încetarea în cazul unui pachet de servicii.</p> <p><b>Suspendare:</b> cazuri în care are loc, procedura, consecințe, condiții de reluare a furnizării serviciului, suspendarea în cazul unui pachet de servicii.</p>

## 2. Clauze minime

---

Clauze <i>vechi</i> (III)	Ce trebuie să conțină contractul?
despăgubirile aplicabile și procedura de acordare a acestora în cazul nerespectării nivelurilor de calitate convenite și a celorlalte clauze contractuale;	<ul style="list-style-type: none"><li>- indicarea clauzelor pentru a căror nerespectare se acordă despăgubiri;</li><li>- modul de calcul al despăgubirilor;</li><li>- procedură/condiții de acordare.</li></ul>
metodele prin care se poate iniția procedura de soluționare a litigiilor <b>prevăzută la art. 118;</b>	
tipurile de servicii de asistență tehnică și de servicii de relații cu clienții oferite, precum și modalitățile prin care aceste servicii pot fi contactate;	<p><b>Exemple:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- servicii de întreținere/reparații pentru legătura fizică și/sau echipamentele de la punctul terminal al rețelei furnizorului și până la echipamentul abonatului,</li><li>- asistență tehnică pentru utilizarea terminalelor și în ce condiții se oferă aceste servicii;</li><li>- procedură, modalități de contact;</li><li>- termenul de remediere, eventuale condiționări;</li><li>- modalități de contact, program de lucru, eventuale condiționări pentru serviciul de asistență tehnică și pentru serviciul de relații cu clienții.</li></ul>

### 3. Modificarea unilaterală a contractelor

---

#### Condiții

---

- 1. Clauză contractuală – dreptul de modificare unilaterală a contractului**
- 2. Notificarea utilizatorilor**
  - 30 de zile înainte de operarea modificării;
  - individuală (scrisoare, fax, e-mail, SMS);
  - dreptul de denunțare fără penalități sau despăgubiri.

**modificări ale clauzelor contractuale din motive impuse de lege sau alte cauze de interes public** → **notificare fără drept de denunțare**

## 4. Cartelele preplătite

---

**Contract** = termeni și condiții generale + oferta (planul tarifar, perioada de valabilitate a ofertei, a creditului, modalități de reînnoire a creditului și efectul reînnoirii asupra valabilității cartelei)

### Drepturi utilizatori:

- Clauze minime de la art. 51 din OUG 111/2011;
- Notificare în caz de modificare unilaterală fără menționarea dreptului de denunțare fără penalități.

# Încheierea contractelor la distanță

---

- 1. Cadrul legal – OUG 111/2011 – art. 52 - 59**
- 2. Condiții de încheiere a contractelor la distanță:**
  - ✓ nu este necesară prezența simultană a părților contractante;
  - ✓ oferta și acceptarea ofertei **se face prin mijloace de comunicație la distanță** (telefon, e-mail, aplicații online, catalogul, imprimatul etc.).
- 3. Obligațiile furnizorilor:**
  - ✓ anterior încheierii contractului: informații – art.53;
  - ✓ după încheierea contractului – în scris: informații – art.54.

**Utilizatorii finali au dreptul de denunțare a contractului fără penalități în 14 zile lucrătoare de la data încheierii contractului, de la data transmiterii informațiilor în scris sau de la data livrării echipamentului terminal.**

# REUNIUNI REGIONALE



**Vă mulțumesc pentru atenție!**

---