



ÎNREGISTRAT:

Ministerul Justiției al Republicii  
Moldova

nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_ 2013

**Ministru**

\_\_\_\_\_ Oleg EFRIM

## CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

### HOTĂRÎRE

mun. Chișinău

din \_\_\_\_\_ 20\_\_

Nr. \_\_\_\_\_

#### **pentru aprobarea Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice**

În temeiul art. 8 alin. (1), (3) și (6), art. 9 alin. (1) lit. a), r), u) și art. 10 alin.(1) lit. a), f), precum și art. 13 alin. (1) lit. a) în corelare cu art. 58-62, art. 64 alin.(1) și art. 65 alin.(1) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15 noiembrie 2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 51-54, art. 155),

Ținând cont de prevederile art. 3, art. 16, art. 21 alin. (1) și art. 28 lit. f) din Legea privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13 martie 2003 (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr. 176–181, art. 513),

Având în vedere art. 2 alin. (2) lit. a) din Legea privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii nr. 256 din 9 decembrie 2011 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr. 38-41, art. 115),

Luând în considerare dispozițiile Codului civil al Republicii Moldova nr. 1107-XV din 6 iunie 2002 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002, nr. 82–86, art. 661),

În conformitate cu prevederile pct. 14 și pct. 15 lit. b) din Regulamentul Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 905 din 28 iulie 2008 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 143-144, art. 917),

## **HOTĂRĂȘTE:**

Se aprobă Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice (se anexează).

1. Se abrogă:

1) Regulamentul prestării servicii de telefonie mobilă celulară GSM (Condiții generale), aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Telecomunicații și Informatică nr. 16 din 24 mai 2001 (Monitorul Oficial, 2001, nr. 106);

2) Regulamentul “Prestări servicii de telefonie fixă”, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Telecomunicații și Informatică nr. 18 din 16 august 2001 (Monitorul Oficial, 2002, nr. 1-3);

3) Hotărârea Consiliului de Administrație nr.22 din 02 august 2010 „Cu privire la asigurarea executării prevederilor legale din domeniul protecției drepturilor utilizatorilor finali”.

2. Prezenta hotărâre intră în vigoare la expirarea a 3 luni de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

**Președintele Consiliului de Administrație**

**Sergiu SÎTNIC**

**Membrii Consiliului de Administrație**

**Ion POCHIN**

**Iurie URSU**

## **REGULAMENTUL** **cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice**

### **Capitolul I**

#### **DISPOZIȚII GENERALE**

1. Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice (denumit în continuare – Regulament), determină principiile generale de reglementare a relațiilor dintre furnizorii de servicii publice de comunicații electronice (denumiți în continuare – furnizori) și utilizatorii finali ai acestor servicii (denumiți în continuare – utilizatori finali), prin:

- 1) descrierea ordinii de contractare a serviciilor;
- 2) definirea drepturilor și obligațiilor esențiale ale furnizorilor;
- 3) definirea drepturilor și obligațiilor esențiale ale utilizatorilor finali;
- 4) descrierea modului de examinare și soluționare a reclamațiilor depuse de utilizatorii finali.

2. Regulamentul are drept scop sporirea nivelului de protecție a utilizatorilor finali în relațiile cu furnizorii, prin impunerea furnizării de informații clare, în special în ceea ce privește transparența tarifelor și a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice, stabilirea drepturilor și obligațiilor esențiale ale furnizorilor și utilizatorilor finali în cadrul raporturilor din domeniul comunicațiilor electronice, precum și asigurarea posibilității utilizatorilor finali de a alege servicii, prețuri, calitate.

3. În sensul Regulamentului se definesc următorii termeni:

1) **Agentie** – Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației;

2) **apel** – conexiunea stabilită prin intermediul unui serviciu public de comunicații electronice, care permite comunicarea voce bidirecțională;

3) **Cartelă SIM** (Subscriber Identification Module – Modulul de Identificare a Abonatului) – cartelă, în care este încorporat un circuit integrat ce stochează informația despre IMSI (International Mobile Subscriber Identity – Identitatea Internațională a Utilizatorului final în rețelele de telefonie mobilă), informația despre MSISDN (Mobile Station ISDN Number – numărul internațional ISDN al utilizatorului final conform planului de numerotare E.164), informația relevantă autentificării și criptării, setul de servicii la care utilizatorul final are acces, altă informație. După caz, prin Cartelă SIM, se va subînțelege o

cartelă U-SIM (Universal Subscriber Identity Module – Modulul Universal de Identitate a Abonatului), o cartelă UICC (Universal Integrated Circuit Card) sau o cartelă R-UIM (Removable User Identity Module – Modulul Detașabil de Identitate a Utilizatorului);

4) **cod PIN** (Personal Identification Number – Număr Personal de Identificare) – parolă din 4 cifre atribuită Cartelei SIM care servește pentru protejarea accesului la datele incluse în Cartela SIM și la serviciile accesibile cu această cartelă. Introducerea greșită consecutivă de trei ori a codului PIN blochează automat Cartela SIM;

5) **echipament terminal** – echipament sau o parte a acestuia, care se conectează, direct sau indirect, la un punct terminal astfel încât să permită transmiterea, prelucrarea și recepționarea semnalelor/pachetelor de date;

6) **furnizor** – orice persoană fizică sau juridică, înregistrată în Republica Moldova, a cărei activitate constă, în totalitate sau în parte, în furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice;

7) **IMEI** (International Mobile Equipment Identity) – numărul internațional de identitate al echipamentului terminal mobil;

8) **Lista neagră** – lista care conține numerele IMEI ale echipamentelor terminale mobile care nu sunt admise în rețeaua de comunicații electronice mobile;

9) **punct de deservire (oficiu comercial)** – sediul în care furnizorul își desfășoară activitatea și care este accesibil publicului, implicit utilizatorilor finali, în scopul contractării serviciilor;

10) **punct de vânzare** – orice locație în care furnizorul comercializează, personal sau prin terțe persoane autorizate de el, servicii publice de comunicații electronice furnizate prin intermediul cartelelor preplătite;

11) **punct terminal** – punct de conexiune necesar pentru accesul la rețeaua publică de comunicații electronice;

12) **serviciu public de acces la Internet** – un serviciu de comunicații electronice pus la dispoziția publicului de către un furnizor, care constă în transportul semnalelor/pachetelor de date și care permite accesul utilizatorului final la rețeaua mondială unitară de calculatoare și alte aparate cu adrese computerizate, interconectate conform protocoalelor de comunicare TCP/IP (Transmission Control Protocol/ Internet Protocol), cu excepția serviciului public de telefonie furnizat prin intermediul protocolului IP;

13) **serviciu public de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale** – un serviciu de comunicații electronice pus la dispoziția publicului de către un furnizor, care constă în captarea și transmiterea simultană, prin orice mijloace tehnice, a serviciilor de programe audiovizuale, fără modificarea și afectarea integralității acestora;

14) **suport durabil** – orice instrument ce permite utilizatorului final păstrarea informațiilor ce îi sunt comunicate și accesul la acestea pentru o perioadă de timp corespunzătoare scopului informației, cu posibilitatea de a fi consultate ori de câte ori este necesar, și care să permită reproducerea nemodificată a conținutului lor;

În cuprinsul Regulamentului sunt, de asemenea, aplicabile noțiunile definite în Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XV din 15 noiembrie 2007.

4. Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii pentru furnizori, pentru utilizatorii finali, precum și pentru alte persoane implicate în procesul de furnizare sau utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice în Republica Moldova.

5. Prevederile Regulamentului nu se aplică asupra raporturilor ce vizează conținutul informației transmise prin rețelele de comunicații electronice, cum ar fi, conținutul paginilor de Internet (cu excepția conținutului paginilor de Internet ale furnizorului în partea ce ține de informația privind serviciile furnizate), conținutul programelor audiovizuale retransmise, conținutul anunțurilor publicitare, conținutul apelurilor telefonice, conținutul mesajelor electronice, a textelor, ale altor mesaje, inclusiv conținutul informației transmise prin rețelele publice de comunicații electronice în cadrul realizării serviciilor cu tarif special Premium rate sau cu acces gratuit Freephone (cu excepția apelurilor telefonice și a mesajelor aferente mijloacelor de informare utilizate de furnizor în vederea onorării obligației acestuia de informare a utilizatorilor conform cerințelor actelor normative în vigoare și contractelor).

6. Furnizorul nu răspunde pentru conținutul apelurilor sau mesajelor transmise prin intermediul serviciilor sale, dacă furnizorul nu este autorul lor, nici pentru daunele cauzate de aceste apeluri sau mesaje.

## **Capitolul II**

### **CONTRACTAREA SERVICIILOR PUBLICE DE COMUNICAȚII ELECTRONICE**

7. Serviciile publice de comunicații electronice (denumite în continuare – servicii) pot fi contractate prin încheierea actelor juridice civile în formă scrisă sau verbală.

#### **Secțiunea 1-a**

##### **Contractarea serviciilor în formă scrisă**

8. Contractarea serviciilor prin încheierea actelor juridice în formă scrisă (denumite în continuare – contracte) este un drept garantat prin lege utilizatorului final abonat, care devine obligație pentru furnizor doar în cazul în care primul își exprimă expres voința de a face uz de acest drept, printr-o adresare către furnizor.

9. La momentul contractării serviciilor, furnizorul are dreptul să solicite utilizatorului final, iar cel din urmă să prezente setul de documente, stabilit de furnizor, necesar și suficient pentru probarea identității și sediului (domiciliului) utilizatorului final și, dacă este cazul, a identității și împuternicirilor reprezentantului acestuia.

10. Datele furnizate de utilizatorul final sau reprezentantul împuternicit al acestuia la încheierea contractului sau ulterior sunt considerate ca fiind corecte până la probarea de către furnizor a contrariului sau până la momentul în care utilizatorul final sau reprezentantul împuternicit al acestuia va prezenta în scris furnizorului modificări ale documentelor sau ale informațiilor oferite anterior.

11. Contractele se încheie pe hârtie sau alt suport durabil și vor cuprinde clauze contractuale clare, univoce și lizibile a căror înțelegere nu necesită cunoștințe speciale. Cu

acordul utilizatorului final, contractele pot fi încheiate în formă electronică, cu respectarea condițiilor prevăzute de legislația în vigoare.

12. Clauzele contractului sau condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, trebuie să conțină, în mod obligatoriu, drepturile și obligațiile părților.

13. Condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor sunt elaborate de către furnizor și nu trebuie să contravină prevederilor legislației în vigoare, prezentului Regulament și altor acte normative aplicabile în domeniul comunicațiilor electronice.

14. Contractul cu clauze contractuale standard și condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor sunt făcute publice de către furnizor, inclusiv prin afișarea acestora pe pagina sa de Internet, atunci când există, fiind puse integral de către furnizor la dispoziția utilizatorului final, la momentul încheierii contractului, asigurând utilizatorului final posibilitatea, luând în considerare și handicapul acestuia, de a face cunoștință cu conținutul lor.

15. Perioada minimă inițială a contractelor încheiate este de cel mult 24 de luni, cu excepția contractelor încheiate cu utilizatorii finali persoane juridice.

16. Contractul poate fi reziliat din inițiativa utilizatorului final, în baza cererii depuse de acesta în termenele, forma și prin mijloacele de comunicare prevăzute în contract. Contractul este reziliat în decurs de maxim 24 de ore din momentul depunerii cererii sau din data ulterioară indicată în cerere, dacă condițiile contractuale nu prevăd altfel.

17. În cazul, în care, la momentul rezilierii contractului, după stingerea tuturor datoriilor față de furnizor, în contul utilizatorului final rămân mijloace bănești, furnizorul este obligat să ramburseze utilizatorului final mijloacele bănești respective.

18. În cazul în care, la momentul rezilierii contractului, contul utilizatorului final, după efectuarea achitărilor, este negativ, utilizatorul final este obligat să achite suma debitoare furnizorului.

19. Contractul poate fi reziliat din inițiativa furnizorului în următoarele cazuri:

1) în caz de încălcare de către utilizatorul final a clauzelor contractului sau a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului;

2) dacă se probează că la momentul contractării serviciilor utilizatorul final a prezentat documente sau informații, conform pct. 9 din prezentul Regulament, neautentice sau false.

20. Din inițiativa furnizorului, contractul poate fi reziliat doar după scurgerea unei perioade de suspendare, totale sau parțiale, a serviciilor și doar în cazul în care utilizatorul final nu a remediat încălcările clauzelor contractului care au dus la suspendarea serviciilor în termen de 30 de zile calendaristice din data suspendării serviciilor.

21. Prevederile pct.20 din prezentul Regulament nu se aplică în cazul menționat în pct.19 sbpct.2) din prezentul Regulament, în cazurile când încălcările sunt iremediabile sau în cazul în care se afectează activitatea normală a furnizorului, crește riscul nefuncționării sau funcționării necorespunzătoare, totale sau parțiale a rețelei sau al degradării calității

serviciilor, sau se restrâng posibilitățile altor utilizatori finali de a utiliza servicii, precum și în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare. În aceste cazuri rezilierea contractului din inițiativa furnizorului poate avea loc imediat, fără suspendare prealabilă.

22. În cazul în care Cartela SIM este parte integrantă a contractului, dreptul de proprietate asupra acesteia îl deține furnizorul, dacă contractul sau condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor nu prevăd altfel.

## **Secțiunea a 2-a**

### **Contractarea serviciilor în formă verbală**

23. Serviciile care pot fi contractate în formă verbală (fără încheierea contractelor în formă scrisă) se consideră serviciile furnizate prin intermediul cartelelor preplătite sau prin alte mijloace de plată asimilate ce permit accesul anonim la servicii, inclusiv, după caz, serviciile furnizate prin coduri de acces.

24. Contractarea în formă verbală a serviciilor publice de telefonie mobilă se realizează prin transmiterea în posesie utilizatorului final, la punctele de vânzare, a unei Cartele SIM, de regulă cu un anumit credit inclus, care permite accesul anonim la servicii și presupune suplinirea în avans a contului în limitele căruia utilizatorul final poate beneficia de servicii pe întreaga durată a perioadei active a cartelei.

25. Modalitatea de utilizare a cartelei preplătite sau de reîncărcare a contului este descrisă pe cartelă sau pe ambalajul acesteia, în ghidul/instrucțiunile de utilizare a serviciului și/sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciului, publicate pe pagina de Internet a furnizorului și distribuite împreună cu cartela, sau, la cerere, puse la dispoziția utilizatorului final la punctele de deservire (oficiile comerciale) ale furnizorului.

## **Capitolul III**

### **DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE ESENȚIALE ALE FURNIZORULUI**

#### **Secțiunea 1-a**

##### **Drepturile esențiale ale furnizorului**

26. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale:

- 1) de a furniza servicii în conformitate cu reglementările în vigoare din domeniu;
- 2) de a stabili și modifica condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și ale prezentului Regulament;
- 3) de a stabili și modifica, cu respectarea obligației de informare, tarifele pentru servicii, inclusiv tarifele pentru serviciul de roaming și pentru apelurile telefonice internaționale. De acest drept nu poate profita furnizorul cu putere semnificativă pe piața serviciilor de telefonie fixă relevantă furnizate utilizatorilor finali persoane fizice, or, tarifele, în cazul dat, sunt aprobate de Agenție, cu consultarea Guvernului Republicii Moldova;
- 4) de a stabili și modifica unitatea de taxare a serviciilor, respectând legislația și reglementările în vigoare;

5) de a stabili, respectând legislația și reglementările în vigoare, tarife diferențiate, în funcție de: pachetele de servicii achiziționate și caracteristicile acestora, numărul de abonamente achiziționate de un singur utilizator final, volumul traficului, categoria utilizatorilor finali, tipul serviciului, forma contractării serviciului, planurile tarifare, opțiunile tarifare etc., inclusiv dreptul de a implementa, retrage sau modifica programe de loialitate;

6) de a stabili și modifica, cu respectarea obligației de informare, modalitatea, termenele și condițiile de facturare și achitare pentru serviciile furnizate utilizatorului final, inclusiv mărimea limitei de credit, dacă utilizatorul final va beneficia de un asemenea credit;

7) de a refuza încheierea cu utilizatorul final a contractului în formă scrisă de furnizare a serviciilor, în următoarele cazuri:

a) utilizatorul final nu a prezentat setul complet de documente, stabilit de furnizor, necesar pentru semnarea contractului sau a prezentat informații sau documente false;

b) utilizatorul final are datorii anterioare neachitate față de furnizor;

c) utilizatorul final este în incapacitate de plată;

d) furnizorul este în incapacitate tehnică de furnizare a serviciului la locația solicitată de utilizatorul final;

e) în alte cazuri stabilite prin lege.

8) de a suspenda furnizarea serviciilor, fără preaviz, la atingerea pragului de deconectare, limitei de credit maxime sau în cazul când valoarea contului utilizatorului final devine zero;

9) de a respinge cererile repetate ale utilizatorului final privind modificarea adresei IP statice;

10) de a cesiona integral sau parțial drepturile și obligațiile sale ce apar la contractarea serviciilor, unei terțe părți, cu condiția respectării drepturilor și intereselor legitime ale utilizatorului final;

11) de a refuza satisfacerea cererii utilizatorului final privind deblocarea Cartelei SIM, dacă nu se probează faptul că solicitantul este posesorul legal al cartelei preplătite sau titularul contractului încheiat în formă scrisă;

12) de a schimba, cu respectarea obligației de informare, numărul de telefon oferit utilizatorului final din considerente tehnice sau în cazul modificării legislației în vigoare;

13) de a nu accepta conectarea sau accesul la rețeaua pe care o furnizează a echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali necertificate conform cerințelor actelor normative în vigoare;

14) de a înregistra apelurile și convorbirile telefonice dintre utilizatorul final și serviciul propriu de relații cu clienții, cu informarea în prealabil a utilizatorului final apelant despre acest fapt;

15) de a oferi, la discreția proprie, utilizatorului final un număr de telefon sau o adresă IP cu scopul de a permite acestuia să beneficieze de servicii;



16) de a cere utilizatorului final deținerea în cont a unei sume bănești minime drept condiție pentru activarea serviciului de roaming internațional;

17) de a rezilia contractul de furnizare a serviciilor încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final, dacă cel din urmă nu își achită datoriile restante față de furnizor în termen de 30 de zile calendaristice de la suspendarea totală sau parțială a serviciilor;

18) de a suspenda furnizarea serviciilor către utilizatorul final în următoarele cazuri:

a) utilizatorul final a încălcat prevederile legislației și/sau reglementărilor în vigoare aplicabile în domeniul comunicațiilor electronice;

b) utilizatorul final nu a respectat clauzele contractului încheiat în formă scrisă și/sau condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor;

c) furnizorul suspectă comiterea de către utilizatorul final a faptelor ilicite în procesul de utilizare a rețelelor și/sau serviciilor de care a beneficiat;

d) în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare;

19) de a menține o Listă neagră, în care, la cererea utilizatorilor finali și în condițiile stabilite de furnizor, să fie incluse numerele IMEI ale echipamentelor terminale sustrase ilegal, doar în baza informației furnizate de organele de drept ale statului;

20) dreptul de a face oferte comerciale individuale utilizatorilor finali persoane juridice, conform criteriilor stabilite de furnizor de sine stătător, cu respectarea legislației și reglementărilor în vigoare.

## **Secțiunea a 2-a**

### **Obligațiile esențiale ale furnizorului**

27. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:

1) să pună gratuit la dispoziția publicului informații detaliate, clare și actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, precum și celelalte condiții de furnizare și utilizare a serviciilor pentru a asigura posibilitatea utilizatorilor finali de a decide în cunoștință de cauză asupra alegerii rețelelor și serviciilor, cel puțin prin unul din următoarele mijloace:

a) în formă tipărită și/sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică;

b) prin afișarea pe paginile proprii de Internet;

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

2) să redacteze și să prezinte informațiile prevăzute la pct.27 sbpct.1) din prezentul Regulament într-o manieră simplă, clară, lizibilă și accesibilă utilizatorilor finali pentru familiarizarea cu acestea;

3) să actualizeze informațiile prevăzute la pct.27 sbpct.1) din prezentul Regulament ori de câte ori intervine modificarea acestora, cu precizarea datei ultimei actualizări;

4) să ofere gratuit fiecărei persoane interesate, înainte de încheierea contractului, în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, prin poștă electronică, o copie a contractului cu

clauze standard și, după caz, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, alte materiale și informații relevante, astfel încât utilizatorul final să fie pe deplin informat, în prealabil, despre drepturile și obligațiile ce vor reveni părților în eventualitatea încheierii contractului;

5) să ia toate măsurile necesare pentru a asigura integritatea rețelei publice de comunicații electronice și să furnizeze serviciile 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția situațiilor de forță majoră declarate în modul stabilit de legislația în vigoare;

6) să informeze utilizatorii finali și Agenția, cu cel puțin 10 zile până la inițierea lucrărilor planificate de mentenanță, modernizare, consolidare și/sau dezvoltare (extindere) a rețelei, în cazul în care acestea necesită întreruperea furnizării serviciilor pentru o perioadă ce depășește 8 de ore consecutive;

7) să remedieze deranjamentele tehnice care au dus la degradarea calității sau la întreruperea serviciilor în termen maxim de 8 ore consecutive pentru incidente minore (când este afectat un punct terminal și/sau, după caz, un număr de telefon pentru telefonia fixă sau o stație de bază pentru telefonia celulară mobilă), în termen maxim de 24 de ore consecutive pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe puncte terminale și/sau, după caz, numere de telefon pentru telefonia fixă sau stații de bază pentru telefonia celulară mobilă) și în termen maxim de 72 de ore consecutive pentru incidente critice (când sunt afectate 50 la sută sau mai multe puncte terminale și/sau, după caz, numere de telefon pentru telefonia fixă sau mobilă sau stații de bază pentru telefonia celulară mobilă sau în cazul deranjamentelor legate de deteriorarea și/sau sustragerea ilegală de către terțe persoane a cablurilor sau altor elemente de rețea). Termenele de remediere a deranjamentelor se vor scurge din momentul primei raportări a deranjamentului de către utilizatorul final sau, după caz, din momentul înregistrării acestuia de către sistemele de management ale furnizorului. Prevederile date nu se aplică în cazul:

a) deranjamentelor pentru a căror remediere este necesară intervenția în rețelele de comunicații electronice ale altor furnizori, interconectate cu cea a furnizorului vizat;

b) deranjamentelor în echipamentele terminale aflate în proprietatea utilizatorului final sau în rețelele private de comunicații electronice ale acestuia.

8) să prezinte Agenției, în cazul incidentelor majore sau critice, informație privind detalierea cauzelor și circumstanțelor în care s-au produs deranjamentele și măsurile întreprinse pentru remedierea lor și cele preconizate pentru evitarea repetării acestora. Informația va fi prezentată în maxim trei zile lucrătoare din momentul scurgerii termenului de înlăturare a deranjamentului;

9) să efectueze recalcularea plății de abonament sau să acorde compensații, cel puțin echivalente sumei recalculate, pentru punctele terminale și/sau, după caz, pentru numerele de telefon, pentru care serviciile au fost întrerupte sau degradate în perioada de lichidare a deranjamentului, în cazul în care furnizorul a depășit termenul maxim de remediere a deranjamentului prevăzut în p.27 sbpt.7) din prezentul Regulament sau în cazul în care perioada de efectuare a lucrărilor planificate, prevăzută în p.27 sbpt.6) din prezentul Regulament, va depăși 8 ore consecutive. Recalcularea sau acordarea compensației se va efectua în baza cererii scrise, depuse de către utilizatorul final în acest sens în adresa furnizorului cu care are încheiat contract în formă scrisă sau de către utilizatorul final

identificat în prealabil de către furnizor ca fiind posesorul legal al cartelei preplătite. Plata de abonament va fi recalculată sau, după caz, compensația va fi calculată proporțional perioadei în care serviciul a fost indisponibil sau degradat. În cazul depășirii termenului stabilit pentru înlăturarea incidentelor critice, recalcularea și/sau compensația se va efectua pentru toți utilizatorii finali, indiferent dacă a fost sau nu depusă cererea respectivă;

10) să organizeze audiența utilizatorilor finali pe chestiunile ce țin de furnizarea serviciilor. Persoanele împuternicite ale furnizorului primesc utilizatorii finali în orele de audiență stabilite de furnizor și făcute publice de către acesta prin afișarea pe pagina de Internet a furnizorului ori prin orice altă metodă care permite accesul liber la această informație;

11) să ofere gratuit utilizatorului final, la cerere, la toate punctele de deservire (oficiile comerciale), condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor și instrucțiunile necesare pentru fiecare tip de serviciu furnizat, tarifele și alte plăți aplicabile, alte informații care pot influența decizia utilizatorului final la contractarea serviciilor furnizate și utilizate prin intermediul cartelelor preplătite;

12) să ofere utilizatorului final, înainte de încheierea contractului în formă scrisă, posibilitatea de a se familiariza cu condițiile de furnizare și utilizare a oricărui tip de serviciu ce face obiectul contractului, cu tarifele și alte plăți aplicabile, alte informații care pot influența decizia utilizatorului final la contractarea serviciilor. În cazul contractării serviciilor de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale, indiferent de tehnologiile utilizate în acest scop, informațiile respective vor conține, în mod obligatoriu, și lista numerică și nominală a posturilor de radio și/sau televiziune din pachetele de servicii care fac obiectul contractului;

13) să asigure, în cazul furnizării serviciului public de telefonie, accesul gratuit a utilizatorului final la serviciile de urgență prin numerele scurte 901, 902, 903, 904 și/sau 112, conform reglementărilor în vigoare;

14) să înlocuiască gratuit Cartela SIM care s-a dovedit a fi defectă cu o Cartelă SIM funcțională, la prezentarea de către solicitant a dovezii că el este posesorul legal sau utilizatorul înregistrat al cartelei preplătite sau titularul contractului de furnizare a serviciilor, în cazul furnizării serviciilor în baza contractului încheiat în formă scrisă;

15) să suspende furnizarea serviciului public de telefonie mobilă în decurs de cel mult 1 oră de la momentul primirii de către serviciul de relații cu clienții al furnizorului, prin telefon, a solicitării din partea utilizatorului final, în legătură cu sustragerea ilegală sau pierderea Cartelei SIM;

16) să elibereze, în cazul pierderii Cartelei SIM, la cererea scrisă a utilizatorului final, o nouă Cartelă SIM contra taxei stabilite de furnizor, dacă se probează faptul că utilizatorul final este posesorul legal sau utilizatorul înregistrat al cartelei preplătite, sau titularul contractului de furnizare a serviciilor încheiat în formă scrisă;

17) să informeze utilizatorii finali despre modificarea în masă a numerelor de telefon cu cel puțin 30 de zile înainte de data modificării, prin telefon, SMS, e-mail, facturi de plată

și/sau prin alte mijloace de informare stabilite în contract sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului încheiat;

18) să asigure, în conformitate cu legislația în vigoare, în propria rețea, confidențialitatea conținutului convorbirilor telefonice, a altor comunicări efectuate prin mijloace de comunicații electronice, precum și să nu divulge datele cu caracter personal și informațiile despre serviciile furnizate altor persoane decât subiectului datelor cu caracter personal sau persoanelor autorizate conform prevederilor legislației în vigoare;

19) să asigure prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;

20) să ofere, la solicitarea scrisă, fiecărui utilizator final cu care are încheiat contract în formă scrisă sau fiecărui utilizator final identificat în prealabil de către furnizor ca fiind posesorul legal a cartelei preplătite, factura detaliată care să permită utilizatorului final să verifice corespunderea obligației sale de plată serviciilor efectiv furnizate. Furnizorul are dreptul să perceapă o plată pentru compensarea cheltuielilor sale legate de oferirea facturii detaliate. Cerințele față de factura detaliată sunt expuse în Capitolul V al prezentului Regulament;

21) să informeze, în scris, utilizatorul final despre modificările clauzelor contractului încheiat în formă scrisă, tarifelor sau condițiilor de furnizare și utilizare a serviciului contractat, dacă aceste condiții sunt parte integrantă a contractului, cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestora, inclusiv despre dreptul utilizatorului final de a rezilia contractul încheiat, fără a fi penalizat, în cazul în care nu acceptă noile condiții, cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizatorul final. Informarea se va realiza prin mijloace de comunicare care vor asigura transmiterea acesteia către fiecare utilizator final în parte. Scrisorile personalizate expediate pe suport de hârtie, prin fax, prin poșta electronică, mesajele SMS și informația publicată pe facturile de plată, inclusiv pe verso-ul acestora, constituie forma scrisă a informării utilizatorului final;

22) să nu majoreze intenționat și fără consimțământul utilizatorului final limita de credit stabilită în contractul încheiat în formă scrisă;

23) să repună în acțiune serviciile suspendate pentru neachitare, nu mai târziu de o zi lucrătoare de la data primirii informațiilor cu privire la achitarea integrală de către utilizatorul final a tuturor plăților scadente datorate furnizorului în baza contractului încheiat. Se consideră data primirii informației cu privire la achitarea integrală, ziua în care plata integrală a fost primită în contul bancar al furnizorului;

24) să nu restricționeze identificarea numărului de telefon al apelantului, în cazul oferirii serviciului respectiv, dacă apelantul nu a solicitat acest lucru;

25) să informeze în prealabil utilizatorul final cu privire la orice limitare impusă de furnizor la utilizarea serviciilor proprii, atunci când aceste limitări nu sunt interzise de legislația în vigoare;

26) să ofere lunar utilizatorilor finali facturi de plată în forma tipărită sau electronică, prin serviciul de trimitere poștală, poșta electronică etc., la adresele și în termenele stabilite în contractele încheiate în formă scrisă;

27) să asigure, în cazul furnizării serviciilor publice de telefonie, realizarea portabilității numerelor conform reglementărilor în vigoare;

28) să nu inițieze taxarea convorbirilor telefonice furnizate în mod automat mai devreme de momentul ridicării receptorului apelatului sau răspunderii în regim automat a echipamentelor terminale (autorobot, sistem de identificare a numărului de telefon a apelantului, fax, modem etc.) instalate la punctul terminal al apelatului sau în interiorul rețelei publice de comunicații electronice la care este conectat ultimul și să nu continue taxarea convorbirilor telefonice după întreruperea conectării de orice parte;

29) să efectueze, la furnizarea serviciului public de telefonie prin intermediul serviciilor de „operatoare”, taxarea convorbirii solicitate de utilizatorul final din momentul stabilirii legăturii telefonice dintre apelant și apelat, până la întreruperea legăturii telefonice de către una din părți;

30) să nu perceapă plata de la utilizatorul final dacă conexiunea telefonică solicitată de către acesta a fost stabilită cu un număr de apel greșit din vina serviciilor de „operatoare”. În cazul când utilizatorul final a greșit numărul, dar conexiunea telefonică a fost stabilită, se percepe plata respectivă de la utilizatorul final, conform tarifelor în vigoare;

31) să ofere utilizatorului final mecanisme adecvate de informare despre starea contului și serviciile de care beneficiază, inclusiv despre expirarea sau despre durata rămasă până la expirarea promoției/ofertei de care profită, astfel încât utilizatorul final să își poată monitoriza și controla cheltuielile;

32) să restituie, la solicitarea utilizatorului final, integral și operativ, toate taxele, implicit, plățile aferente conectării inițiale care au fost achitate în avans de către utilizatorul final, în cazul în care utilizatorul final solicită retragerea cererii de conectare iar furnizorul încă nu a început efectuarea lucrărilor respective de conectare. În cazul în care furnizorul a suportat careva cheltuieli pentru conectarea utilizatorului final, iar acesta din urmă ulterior a retras cererea de conectare din motive ce nu depind de voința furnizorului, furnizorul este în drept să rețină din plățile achitate inițial de utilizatorul final o sumă egală cu cheltuielile irecuperabile suportate la conectare;

33) să nu pretindă utilizatorului final, în cazul rezilierii anticipate de către cel din urmă a contractului încheiat în formă scrisă (înainte de expirarea perioadei minime inițiale), o despăgubire mai mare decât valoarea reală a prejudiciului cauzat furnizorului în legătură cu această reziliere;

34) să examineze cererile și reclamațiile utilizatorilor finali în termenele stabilite de actele normative în vigoare;

35) să apeleze utilizatorul final sau să-i transmită mesaje cu caracter publicitar, sau cu tentă electorală, doar dacă utilizatorul final și-a exprimat în prealabil acordul în acest sens;

36) să efectueze deblocarea gratuită a echipamentului terminal, în termen de 15 zile lucrătoare de la solicitarea utilizatorului final, realizată după expirarea perioadei minime inițiale a contractului încheiat în formă scrisă și achitarea integrală a prețului acestuia, în cazul în care echipamentul terminal respectiv, contractat împreună cu serviciul, este blocat în rețeaua furnizorului;

37) să întreprindă măsuri rezonabile pentru evitarea apariției congestiilor în rețea, inclusiv prin sisteme interne de management al traficului;

38) să efectueze, după expirarea perioadei minime inițiale a contractului încheiat în formă scrisă, la cererea utilizatorului final, trecerile la un nivel inferior sau superior de pachete de servicii fără achitarea unor plăți aferente procesului de trecere, dacă acest proces nu implică cheltuieli suplimentare;

39) să utilizeze echipamente și mijloace de măsurare proprii, adecvate și verificate metrologic, în modul stabilit, conform cerințelor legislației în vigoare;

40) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, sau în lista de prețuri, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele informații:

a) datele de identificare a furnizorului:

(1) denumirea completă a întreprinderii;

(2) adresa poștală a sediului;

(3) numărul de identificare de stat;

(4) numele și prenumele reprezentantului furnizorului;

(5) cel puțin un număr de telefon, fax, o adresă de e-mail, după caz, adresa de Internet a furnizorului.

b) serviciile contractate, inclusiv:

(1) expunerea clară a tipurilor de servicii contractate;

(2) după caz, condițiile în care se limitează accesul sau utilizarea anumitor servicii;

(3) nivelul minim garantat de calitate a serviciilor contractate;

(4) termenele limită în care se realizează activarea serviciilor contractate și/sau conectarea inițială la rețeaua și serviciile contractate;

(5) termenul de remediere a deranjamentelor;

(6) termenul de soluționare a reclamațiilor;

(7) condițiile în care se realizează suspendarea furnizării serviciilor contractate.

c) după caz, informație privind serviciile de asistență tehnică aferente obiectului contractului, care va include:

(1) condițiile de oferire a serviciilor de asistență tehnică;

(2) procedura pe care trebuie să o urmeze utilizatorul final pentru a beneficia de serviciile de asistență tehnică, inclusiv modalitățile de contact (telefon, e-mail, aplicație online, la puncte de deservire (oficii comerciale) ale furnizorului de servicii);

(3) tarifele și plățile aferente serviciilor de asistență tehnică, în cazul în care acestea se vor percepe;

(4) nominalizarea altor tipuri de servicii de asistență tehnică, dacă este cazul.

d) informație privind serviciile de relații cu clienții, care va include:

(1) modalitățile prin care serviciul poate fi contactat;

(2) programul de lucru al serviciului;

(3) eventuale condiționări la utilizarea serviciului.

e) informație privind prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat:

(1) prețul abonamentului și intervalul de tarifare, prețurile și tarifele aferente fiecărui tip de serviciu și produs contractat împreună cu serviciul sau, respectiv, împreună cu pachetul de servicii contractat, cu excepția prețurilor, tarifelor și intervalului de tarifare aferente serviciului de roaming internațional, care pot fi plasate pe pagina de Internet a furnizorului, precum și prezentate utilizatorului final, la cerere, prin intermediul serviciului de relații cu clienții și/sau la orice punct de deservire (oficiu comercial) al furnizorului;

(2) modul de aplicare a prețurilor și tarifelor;

(3) modalitatea de tarifare a serviciilor, inclusiv, în funcție de tranșele orare, dacă este cazul;

(4) modalitatea prin care utilizatorul final poate obține informații actualizate cu privire la totalitatea tarifelor și prețurilor aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat;

(5) modalitatea de achitare a facturii de plată (numerar, prin transfer, terminale de plată, electronic, etc.);

(6) forma (tipărită sau electronică) a facturii de plată, respectiv, modalitatea în care utilizatorul final va primi factura, data de facturare și termenul de achitare;

(7) precizarea dacă tarifele includ sau nu TVA.

f) informație privind acțiunea contractului:

(1) perioada de valabilitate a contractului (durata contractului);

(2) după caz, perioada minimă inițială a contractului, inclusiv, durată minimă necesară pentru a beneficia de anumite promoții sau avantaje oferite utilizatorului final;

(3) condițiile de reînnoire a contractului;

(4) condițiile în care încetează contractul și se sistează furnizarea serviciilor.

g) categoriile de măsuri ce pot fi luate de furnizor în cazul apariției unor incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea rețelei sau serviciului;

h) existența sau inexistența posibilității acordării unui credit după epuizarea completă a contului utilizatorului final, cu indicarea limitei creditului respectiv;

i) existența sau inexistența posibilității suspendării în mod automat de către furnizor a furnizării serviciilor la atingerea pragului de deconectare, limitei de credit sau în cazul când valoarea contului utilizatorului final devine zero;

j) valoarea penalităților, precum și modul de calcul al acestora, în cazul dacă se percepe penalități de întârziere pentru neachitarea facturii de plată;

k) despăgubirile aplicabile și procedura de acordare de către furnizor a acestora în cazul în care furnizorul nu respectă nivelul de calitate convenit sau celelalte clauze contractuale;

l) definirea clară și univocă a termenilor speciali utilizați în textul contractului;

m) procedura de examinare a reclamațiilor;

n) modul de inițiere a procedurii de soluționare a litigiilor;

o) condițiile de realizare a mutării punctului terminal fix de la o adresă la alta;

p) condițiile de cesionare a drepturilor și obligațiilor părților contractante unei alte persoane, inclusiv, după caz, condițiile de realizare a schimbării de nume și responsabilitate (SNR) asupra punctului terminal fix.

41) suplimentar prevederilor pct.27 sbpct.40) din prezentul Regulament, furnizorul de servicii publice de telefonie are obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, sau în lista de prețuri, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații:

a) tarifele pentru fiecare tip de apel/SMS/MMS/apel video, furnizate în afara abonamentului, opțiunii sau pachetului de servicii;

b) condițiile și tarifele aferente portabilității numerelor;

c) după caz, prețul echipamentului achiziționat de la furnizor de către utilizatorul final odată cu serviciul public de telefonie contractat sau costurile asociate transmiției acestuia în posesie și folosință temporară;

d) consimțământul sau refuzul utilizatorului final de a fi apelat sau de a primi mesaje cu caracter publicitar sau cu tentă electorală. Acest consimțământ se va referi doar la cazurile când autorul apelurilor sau a mesajelor trimise este furnizorul sau o terță persoană cu care furnizorul a încheiat un acord în acest sens, sau o altă terță persoană autorizată de furnizor;

e) opțiunea utilizatorului final de a include sau a nu include datele sale cu caracter personal în registrul public al abonaților, precum și, în cazul în care acesta optează pentru includerea în registrul public al abonaților, indicarea concretă a datelor respective;

f) opțiunea utilizatorului final de a oferi sau a nu oferi publicului datele sale în cadrul furnizării serviciului de informații privind abonații, precum și, în cazul în care acesta optează pentru oferirea datelor respective, indicarea concretă a datelor în cauză.

42) suplimentar prevederilor pct.27 sbpct.40) din prezentul Regulament, furnizorul de servicii publice de acces la Internet are obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, sau în lista de prețuri, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații:

a) dacă e cazul, volumul traficului inclus în abonament sau opțiunea contractată;



b) tariful pentru traficul suplimentar, înregistrat în cazul depășirii traficului inclus în abonament sau opțiune;

c) după caz, prețul echipamentului achiziționat de la furnizor de către utilizatorul final odată cu serviciul public de acces la Internet contractat sau costurile asociate transiterii echipamentului în posesie și folosință temporară utilizatorului final;

d) modalitatea prin care utilizatorul final poate să efectueze măsurarea vitezei de transfer a datelor la încărcare și descărcare (upload și download) pentru a verifica respectarea de către furnizor a clauzelor contractuale în acest sens;

e) condițiile și circumstanțele în care ar putea fi restricționat sau limitat accesul la Internet sau la anumite pagini de Internet, sau limitată viteza de transfer a datelor;

f) informații privind valorile concrete ale următorilor parametri tehnici:

(1) viteza nominală sau maximă de transfer a datelor (în orice caz);

(2) viteza minimă garantată de transfer a datelor în orele cu intensitate maximă a traficului în rețea. În cazul în care furnizorul nu asigură o valoare garantată a acestui parametru, el este obligat să menționeze explicit în contract acest lucru;

(3) întârzierea maximă de transfer a pachetelor de date (doar în cazul în care furnizorul își asumă obligația să asigure o valoare garantată a acestui parametru). În cazul în care furnizorul nu asigură o valoare garantată a acestui parametru, el este obligat să menționeze explicit în contract acest lucru;

(4) variația întârzierii de transfer a pachetelor de date maximă (doar în cazul în care furnizorul își asumă obligația să asigure o valoare garantată a acestui parametru);

(5) rata pierderii de pachete de date (doar în cazul în care furnizorul își asumă obligația să asigure o valoare garantată a acestui parametru);

43) suplimentar prevederilor pct.27 sbpct.40) din prezentul Regulament, furnizorul care retransmite/distribuie servicii de programe audiovizuale, indiferent de tehnologia utilizată pentru retransmiterea/difuzarea acestor servicii, au obligația să precizeze în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor (cu excepția cazurilor în care asemenea servicii se oferă în calitate de servicii complementare în cadrul unui contract de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice fără achitarea unei plăți de abonament aferente acestor servicii complementare), cel puțin următoarele informații:

a) lista serviciilor de programe audiovizuale (posturilor de radio și/sau de televiziune) din cadrul pachetelor de servicii de programe audiovizuale care fac obiectul contractului, cu precizarea că aceasta poate fi modificată din considerente obiective și justificate, cu respectarea legislației și reglementărilor în vigoare;

b) numărul minim de servicii de programe audiovizuale (posturi de radio și/sau de televiziune) oferite pentru pachetul de servicii de programe contractat;

c) după caz, prețul echipamentului achiziționat de către utilizatorul final de la furnizor odată cu serviciul public de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale

contractat sau costurile asociate transmiterii echipamentului în posesie și folosință temporară utilizatorului final.

## **Capitolul IV**

### **DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE ESENȚIALE ALE UTILIZATORULUI FINAL**

#### **Secțiunea 1-a**

##### **Drepturile esențiale ale utilizatorului final**

28. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale:

1) de a beneficia de servicii, cu respectarea actelor normative în vigoare, a clauzelor contractului încheiat cu furnizorul și a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor;

2) de a beneficia de serviciile sau de pachete de servicii oferite de furnizor în baza contractelor scrise;

3) de a lua act de informația integrală și exhaustivă despre condițiile (clauzele) contractuale, pînă la încheierea contractului respectiv;

4) de a obține informația completă și veridică despre serviciile contractate, inclusiv despre condițiile de oferire a promoțiilor sau avantajelor, durata rămasă pînă la expirarea promoției de care beneficiază și alte informații relevante, conform cerințelor prezentului Regulament;

5) de a fi conectat (sau reconectat) la rețea conform clauzelor contractului încheiat cu furnizorul sau, după caz, conform condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, cu respectarea actelor normative în vigoare;

6) de a rezilia, din inițiativa sa, contractul încheiat în formă scrisă, inclusiv, pînă la expirarea perioadei minime inițiale a contractului, fără a avea obligația de achitare a penalităților sau despăgubirilor, dacă furnizorul a modificat unilateral, în defavoarea utilizatorului final, tarifele, clauzele contractului sau condițiile de furnizare și utilizare a serviciului contractat, în cazul în care aceste condiții sunt parte integrantă a contractului. În acest caz, contractul încheiat în formă scrisă va fi reziliat la sfârșitul perioadei de facturare, dar nu mai târziu de data intrării în vigoare a modificărilor respective anunțate de furnizor;

7) de a cesiona unei alte persoane, cu acordul furnizorului și în condițiile stabilite de furnizor, drepturile și obligațiile ce i-au revenit la contractarea serviciilor;

8) de a i se suspenda, la cerere, serviciile, cel puțin o dată în decursul unui an calendaristic și cel puțin pentru o perioadă de o lună, achitând, în acest caz, toate cheltuielile aferente suspendării, conform tarifelor în vigoare la momentul suspendării, numărul maxim de suspendări și perioada maximă de suspendare fiind stabilită de furnizor;

9) de a instala Codul PIN propriu pe Cartela SIM;

10) de a solicita furnizorului suspendarea temporară a serviciilor contractate în legătură cu sustragerea ilegală sau pierderea Cartelei SIM. În acest caz, utilizatorul final rămâne responsabil de achitarea integrală a plăților generate de utilizarea serviciilor pînă la momentul suspendării de către furnizor a acestora. Sustragerea ilegală sau pierderea Cartelei SIM nu exonerează utilizatorul final de la obligațiile sale contractuale față de furnizor;

11) să reclame la Agenție încălcarea de către furnizor a obligațiilor sale legale și/sau contractuale;

12) de a i se prezenta, la cerere, facturi detaliate în condițiile stabilite în Capitolul V al prezentului Regulament;

13) de a fi informat, în conformitate cu pct.27 sbpct.21) din prezentul Regulament, de către furnizorul de la care a contractat servicii în formă scrisă, despre modificările clauzelor contractului, despre modificările condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, implicit despre modificarea plăților și tarifelor pentru servicii sau ale altor plăți și tarife aferente obiectului contractului, cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a modificărilor respective, cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizatorul final;

14) în cazul contractării serviciului public de telefonie, de a beneficia de acces gratuit la serviciile de urgență prin numerele scurte „901”, „902”, „903”, „904” și/sau „112”, conform reglementărilor în vigoare;

15) de a-și schimba pachetul de servicii contractat (abonamentul, planul tarifar, opțiunea, serviciile suplimentare), în condițiile stabilite de furnizor și cu respectarea prevederilor actelor normative în vigoare;

16) de a fi primit în audiență de către furnizor în orele de audiență stabilite de furnizor și făcute publice de către acesta;

17) de a depune reclamații furnizorului. Modul de examinare a reclamațiilor este expus în Capitolul VI al Regulamentului;

18) dreptul de a beneficia de portabilitatea numerelor, conform reglementărilor în vigoare.

## **Secțiunea 2-a**

### **Obligațiile esențiale ale utilizatorului final**

29. Utilizatorului final are următoarele obligații esențiale:

1) să utilizeze serviciile contractate în strictă conformitate cu cerințele actelor normative în vigoare, cu respectarea prezentului Regulament, a clauzelor contractului încheiat și, după caz, a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice stabilite și/sau modificate de furnizor în modul stabilit;

2) să utilizeze corect echipamentul terminal prin intermediul căruia se conectează la rețeaua publică de comunicații electronice;

3) să nu creeze perturbații în rețelele publice de comunicații electronice;

4) să nu conecteze, dar și să nu admită conectarea la echipamentul terminal a altor echipamente sau accesorii pasibile să perturbeze funcționarea rețelei publice de comunicații electronice la care este conectat;

5) să nu copieze datele tehnice de identificare înscrise pe Cartela SIM sau pe cartela de decodare a semnalului de televiziune digital;

6) să nu admită și să ia toate măsurile de precauție pentru a se evita folosirea abuzivă sau cu rea voință a Cartelei SIM și/sau a serviciilor, inclusiv, de către terțe persoane;

7) să achite, în cazul sustragerii ilegale sau pierderii Cartelei SIM, toate plățile generate de utilizarea serviciilor până la momentul suspendării de către furnizor a serviciilor;

8) să achite plata pentru serviciile contractate conform tarifelor și termenelor stabilite expres în contractul încheiat în formă scrisă, în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în lista de prețuri, în facturi de plată și/sau în alte documente ce fac parte integrantă a contractului încheiat;

9) să ofere furnizorului date corecte și documente autentice stabilite de furnizor pentru contractarea serviciilor în baza contractului încheiat în formă scrisă sau pentru identificarea de către furnizor a utilizatorului final, la solicitarea ultimului, ca fiind posesorul legal al cartelei preplătite în cazul contractării serviciilor în formă verbală;

10) să informeze furnizorul despre modificările survenite în datele și/sau documentele prezentate furnizorului la încheierea contractului, dacă asemenea modificări survin ulterior, în modul și termenele stabilite în contract;

11) să se asigure de faptul că echipamentul său terminal cu care accesează rețeaua și serviciile este certificat conform cerințelor actelor normative în vigoare ale Republicii Moldova;

12) să nu expedieze în masă mesaje, să nu efectueze în masă a apeluri și nici să nu redirecționeze traficul telefonic generat de terți și destinate terților fără acordul furnizorului;

13) să nu afecteze securitatea rețelei și a serviciului, inclusiv prin:

a) accesarea de date care nu sunt destinate utilizatorului final sau pătrunderea într-un server sau cont pe care utilizatorul final nu are permisiunea să îl acceseze;

b) încercarea de a întrerupe sau a face inutilizabil serviciul unui alt utilizator;

c) contrafacerea oricărui antet al pachetului de date IP sau a oricărei părți din informația cuprinsă în acest antet.

14) să nu revândă serviciul către terți fără acordul furnizorului;

15) să nu modifice și nici să nu admită modificarea codului IMEI al echipamentului terminal cu care accesează și utilizează serviciile.

## **Capitolul V**

### **FACTURA DETALIATĂ**

30. La cererea scrisă a utilizatorului final care a încheiat cu furnizorul contract în formă scrisă sau care este identificat în prealabil de către furnizor ca fiind posesorul legal al cartelei preplătite, furnizorul va emite acestuia facturi detaliate privind serviciile furnizate.

31. În funcție de serviciul furnizat, se stabilesc două tipuri de facturi detaliate:

a) factura detaliată pentru serviciul public de telefonie și

b) factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet.

32. Factura detaliată pentru serviciul public de telefonie va include dar nu se va limita la următoarea informație:

- 1) perioada de facturare;
- 2) tariful lunar perceput pentru abonament;
- 3) după caz, tarifele și/sau plățile percepute pentru conectare, instalare, reconectare sau deconectare;

4) după caz, tarifele și/sau plățile percepute pentru echipamentele transmise în posesie și folosință temporară, tariful și/sau plata pentru serviciile suplimentare, inclusiv, pentru serviciile ocazionale efectiv furnizate în perioada de facturare;

5) după caz, informația privind facilitățile, reducerile de tarife, recalculările și/sau gratuitățile de care utilizatorul final a beneficiat în perioada pentru care s-a emis factura detaliată;

- 6) lista completă a tuturor apelurilor/convorbirilor telefonice de ieșire;
- 7) lista completă doar a apelurilor/convorbirilor telefonice de intrare pentru care se percep plăți;

8) lista completă a tuturor mesajelor expediate;

9) lista completă doar a mesajelor recepționate pentru care se percep plăți;

10) pentru fiecare apel/convorbire telefonică de ieșire și/sau intrare pentru care se percep plăți și/sau pentru fiecare mesaj expedit și/sau recepționat pentru care percep plăți, trebuie să fie indicate următoarele date:

a) numărul de telefon complet care a fost apelat și/sau numărul de telefon complet către care s-a expedit un mesaj și/sau numărul de telefon incomplet de la care a fost primit un apel telefonic ori mesaj;

b) data și ora când s-a inițiat fiecare convorbire telefonică, când s-a expedit un mesaj sau când a fost primit un apel ori mesaj;

c) direcția efectuării apelului sau expedierii mesajului;

d) după caz, tranșa orară;

e) durata fiecărei convorbiri telefonice de intrare și/sau ieșire;

f) sumele totale pentru fiecare convorbire telefonică de ieșire și/sau intrare și pentru fiecare mesaj expedit sau primit.

11) sumele totale pentru convorbirile telefonice și mesajele tarifate, diferențiate pe categorii de apeluri/mesaje/alte servicii: apeluri în aceeași rețea, apeluri către alte rețele pe tipuri de rețele – către (alte) rețele fixe, către (alte) rețele mobile, apeluri către numerele portate, după caz – către numere dintr-un grup definit, apeluri internaționale, apeluri efectuate/primate și mesaje expediate/recepționate în roaming, apeluri către numere cu tarif special, apeluri Dial-up pentru acces la Internet, apeluri video, SMS, MMS, precum și pentru orice alte categorii de servicii utilizate și tarifate de furnizor în perioada de facturare;

- 12) suma totală spre facturare;
  - 13) rata TVA și informația dacă sumele în factură sunt indicate cu sau fără TVA;
  - 14) unitatea de timp de taxare a convorbirilor telefonice;
  - 15) cel puțin un număr de telefon la care utilizatorul final poate solicita asistență referitoare la factura detaliată;
  - 16) după caz, cursul de schimb valutar aplicat.
33. Factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet va include dar nu se va limita la următoarea informație:
- 1) perioada de facturare;
  - 2) tariful și/sau plata lunară percepută pentru abonament;
  - 3) după caz, tarifele și/sau plățile percepute pentru conectare, instalare, reconectare sau deconectare;
  - 4) după caz, tarifele și/sau plățile percepute pentru echipamentele transmise în posesie și folosință temporară împreună cu serviciul contractat;
  - 5) tariful și/sau plata pentru serviciile suplimentare, inclusiv, pentru alte servicii ocazionale furnizate, pentru care se percep plăți conform tarifelor corespunzătoare în vigoare;
  - 6) după caz, informația privind facilitățile, reducerile de tarife, recalculările și/sau gratuitățile de care utilizatorul final a beneficiat în perioada pentru care s-a emis factura detaliată;
  - 7) volumul de trafic inclus în abonament sau în opțiune (limita de trafic);
  - 8) volumul de trafic de descărcare (download) generat;
  - 9) volumul de trafic de încărcare (upload) generat;
  - 10) volumul total de trafic de încărcare și descărcare (download și upload) generat;
  - 11) volumul total de trafic generat peste volumul de trafic inclus în abonament sau opțiune;
  - 12) tariful aplicat pe unitate de volum de trafic extra abonament sau extra opțiune;
  - 13) suma totală pentru volumul de trafic ce a depășit cel inclus în abonament;
  - 14) suma totală spre facturare;
  - 15) rata TVA și informația dacă sumele din factură sunt indicate cu sau fără TVA;
  - 16) unitatea de volum de trafic de taxare;
  - 17) cel puțin un număr de telefon la care utilizatorul final poate solicita asistență referitoare la factura detaliată;
  - 18) după caz, cursul de schimb valutar aplicat.

34. Factura detaliată se oferă, la cerere, lunar sau pentru ultimele maximum 3 perioade consecutive și complete de facturare.

35. Factura detaliată conține informații doar despre serviciile furnizate contra plată și se oferă doar utilizatorului final care a încheiat cu furnizorul un contract în formă scrisă sau oricărui alt utilizator final identificat în prealabil de furnizor ca fiind posesor legal a cartelei preplătite, sau persoanei împuternicite în modul stabilit.

36. Factura detaliată este întocmită în baza măsurărilor de trafic efectuate de către furnizor cu echipamente proprii, a căror conformitate a fost certificată potrivit prevederilor legale, cu excepția cazului când serviciile au fost furnizate utilizatorului final aflat în roaming de către furnizori de peste hotare.

37. Factura detaliată se oferă prin cel puțin unul din următoarele modalități:

- 1) înmânarea la punctele de deservire (oficiile comerciale) ale furnizorului;
- 2) expedierea de către furnizor, prin serviciul de trimitere poștală, cu confirmare de primire, la adresa poștală sau la adresa electronică indicată de utilizatorului final solicitant;
- 3) prin intermediul unei aplicații speciale de pe pagina de Internet a furnizorului, cu asigurarea accesului securizat al utilizatorului final la informația respectivă.

## **Capitolul VI**

### **MODUL DE EXAMINARE A RECLAMAȚIILOR ȘI DE ÎNȚIERE A PROCEDURII DE SOLUȚIONARE A LITIGIILOR**

38. Utilizatorul final este în drept să pretindă furnizorului remedierea deficiențelor apărute în cadrul furnizării serviciilor contractate, prin depunerea unei reclamații.

39. Reclamațiile se depun de către utilizatorul final și se examinează de către furnizor cu respectarea prevederilor Legii cu privire la funcționarea limbilor vorbite pe teritoriul Republicii Moldova nr.3465-XI din 01 septembrie 1989, Legii protecției consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003 și Legii cu privire la petiționare nr.190- XII din 19 iulie 1994.

40. Reclamațiile pot fi depuse în scris, prin telefon, prin fax, în cadrul audiențelor organizate de către persoanele cu funcții de răspundere a furnizorului, în alt mod prevăzut în procedura de examinare a reclamațiilor elaborată de furnizor.

41. Procedura de examinare a reclamațiilor va include:

- 1) modalitățile în care utilizatorul final poate înainta o reclamație (serviciu poștal, telefon, fax, e-mail);
- 2) un număr de telefon, adresa poștală și o adresă de e-mail pentru primirea reclamațiilor;
- 3) denumirea, adresa și programul de lucru al punctului de deservire (oficiului comercial) al furnizorului responsabil de primirea și înregistrarea reclamațiilor, dacă este cazul;

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

5) posibilitatea utilizatorului final de a se adresa la Agenție sau în instanțele judecătorești competente.

42. Procedura de examinare a reclamațiilor trebuie să fie publicată pe pagina de Internet a furnizorului și să fie disponibilă gratuit la toate punctele de deservire (oficiile comerciale) ale acestuia.

43. Toate reclamațiile depuse în scris de către utilizatorii finali sunt înregistrate de către furnizor în registrul general de intrare a corespondenței sau într-un registru de reclamații, sau în condica de reclamații, ținute în modul stabilit.

44. Informația despre reclamațiile incluse în registrul respectiv trebuie să specifice cel puțin:

- 1) numele și prenumele reclamantului;
- 2) data depunerii reclamației;
- 3) esența problemei abordate în reclamație;
- 4) data prezentării/expedierii răspunsului.

45. Termenul de examinare a reclamațiilor nu va depăși 15 zile, iar în cazurile când reclamația necesită o examinare suplimentară – cel mult 30 de zile din data recepționării reclamației.

46. Rezultatul examinării reclamației se aduce la cunoștința reclamantului în scris, iar cu consimțământul lui – verbal.

47. Utilizatorul final este în drept să se adreseze la Agenție sau în instanța de judecată competentă, în modul stabilit, cu anexarea, după caz, a corespondenței ținute cu furnizorul.

48. Adresarea către Agenție poate fi în formă de:

1) petiție, depusă și, respectiv, examinată în conformitate cu prevederile Legii cu privire la petiționare nr.190-XIII din 19 iulie 1994.

2) reclamație privind litigiul dintre utilizatorul final și furnizor, depusă și, respectiv, examinată în conformitate cu prevederile Regulamentului privind procedura de soluționare a litigiilor din domeniul comunicațiilor electronice, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției nr.15 din 23 septembrie 2008.

49. Furnizorul are obligația să prezinte Agenției orice informație solicitată privind petițiile și reclamațiile depuse de utilizatorii finali, copiile de pe toate înregistrările, deciziile sau alte documente relevante cazurilor examinate, cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal.