



HOTĂRÎRE
cu privire la asigurarea executării prevederilor legale
din domeniul protecției drepturilor utilizatorilor finali

nr. 22 din 02.08.2010

Monitorul Oficial nr.145-147/523 din 13.08.2010

* * *

În cadrul monitorizării activităților din domeniul comunicațiilor electronice, specialiștii Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI) au constatat că nu se respectă întocmai prevederile stabilite în art.58 și 59 din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 și în art.4 din Legea privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13 martie 2003, fapt ce denotă că furnizorii de rețele și servicii publice de comunicații electronice nu asigură nivelul minim necesar de transparență a informațiilor și de securitate juridică, garantat prin lege utilizatorilor finali.

În temeiul art.8 alin.(1) și (3), alin.(6) lit.a) și c), art.9 alin.(1) lit.f), s) și u), art.30 alin.(1) din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007, art.23 din Legea privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13 martie 2003, p.8 lit.h) din Regulamentul ANRCETI, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.905 din 28 iulie 2008, pentru înlăturarea și prevenirea nerespectării prevederilor legale ce țin de protecția utilizatorilor finali, în scopul sporirii nivelului de protecție a acestora în relațiile cu furnizorii de servicii publice de comunicații electronice, Consiliul de Administrație

HOTĂRĂȘTE:

1. Se prescrie furnizorilor de rețele și servicii publice de comunicații electronice:

1) **Să asigure** dreptul utilizatorilor finali la **contracte încheiate în formă scrisă**, expuse în formă clară, fără echivoc, care vor conține, **în mod obligatoriu**, următoarele **clauze minime, evidențiate cu un caracter deosebit și ușor lizibil:**

a) date de identificare a furnizorului:

- denumirea;
- adresa juridică și poștală;
- data înregistrării în Registrele de stat instituite prin lege;
- numărul de identificare de stat și codul fiscal;
- codul de identificare a băncii în care este deschis contul de decontare;
- contul bancar de decontare;
- numele, prenumele și codul personal al reprezentantului legal;

b) informație despre serviciile contractate:

- tipurile de servicii și descrierea detaliată a acestora;
- nivelul minim garantat de calitate pentru fiecare tip de servicii;
- termenul-limită în care se realizează conectarea inițială;
- condițiile în care se sistează furnizarea;

c) informație despre serviciile de deservire tehnică, aferente obiectului contractului:

- tipurile de servicii de deservire tehnică și date de contact ale persoanelor responsabile;
- condițiile de efectuare a deservirii tehnice;

d) informație privind tarifele și prețurile aplicate la serviciile furnizate, conform contractului încheiat:

- nivelul tarifelor și prețurilor pentru fiecare serviciu în parte;
 - modul de aplicare;
 - modalitatea de obținere a informației actualizate despre tarifele și prețurile aplicate la serviciile de comunicații electronice, precum și la serviciile de deservire tehnică;
 - modul de achitare a plăților pentru serviciile furnizate;
- e) acțiunea contractului:
- perioada de valabilitate;
 - condițiile de reînnoire și încetare;
 - condițiile promoționale, cu specificarea duratei minime, în care utilizatorul beneficiază de acestea;

f) procedura de acordare a despăgubirilor, în cazul nerespectării de către furnizor a clauzelor contractuale și a altor prevederi legale din domeniu;

g) modalitatea de inițiere a procedurii de soluționare a litigiilor.

2) **Să reîncheie**, la solicitarea utilizatorilor finali, contractele deja încheiate, în corespundere cu cerințele subp.1) al prezentei Prescripții.

3) **Să nu admită** prezența în contractele încheiate cu utilizatorii finali a clauzelor abuzive, în sensul definit în Legea privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13 martie 2003.

4) **Să informeze în scris utilizatorul** final abonat despre modificările în condițiile contractului cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestora, inclusiv despre dreptul acestuia 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 utilizator.

5) **Să informeze ANRCETI**, în termen de două luni de la data intrării în vigoare a prezentei Prescripții, despre executarea acesteia, cu anexarea materialelor confirmative.

6) Să pună la dispoziția publicului informații actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, precum și celelalte condiții de furnizare a rețelelor și serviciilor pentru a oferi utilizatorilor finali posibilitatea de a decide asupra alegerii rețelelor sau serviciilor.

2. Prezenta Prescripție constituie o dispoziție executorie pentru toți furnizorii serviciilor publice de comunicații electronice, care își desfășoară activitatea în domeniul respectiv pe teritoriul Republicii Moldova.

3. Neexecutarea de către furnizori a prevederilor obligatorii a prezentei Prescripții atrage după sine sancționarea, în conformitate cu legislația în vigoare.

4. Controlul asupra executării prezentei Prescripții se pune în sarcina Direcției Autorizare și Control a ANRCETI.

5. Prezenta Prescripție intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

**PREȘEDINTELE CONSILIULUI
AGENȚIEI NAȚIONALE PENTRU
REGLEMENTARE ÎN COMUNICAȚII
ELECTRONICE ȘI TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI**

Sergiu SÎTNIC

Membrii Consiliului

**Ion Pochin
Iurie Ursu**

Chișinău, 2 august 2010.

Nr.22.