

## ANCOM: Condițiile din contractul încheiat cu un furnizor de servicii de telefonie trebuie verificate, înainte de a se solicita încetarea acestuia

**Utilizatorii sunt sfatuiți să verifice condițiile dintr-un contract încheiat cu un furnizor de servicii de telefonie, înainte de a solicita încetarea acestuia, atrage atenția Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicatii (ANCOM).**

Potrivit sursei citate, atunci când doresc încetarea contractului de servicii de telefonie, utilizatorii sunt sfatuiți să verifice, printre altele, dacă a expirat perioada contractuală inițială, caz în care nu sunt percepute penalități pentru reziliere. De asemenea, trebuie să verifice penalitățile care se aplică dacă solicită încetarea contractului înainte de expirarea perioadei inițiale.

În plus, conform ANCOM, utilizatorii trebuie să mai verifice termenul și modalitățile în care pot depune o cerere de încetare a contractului, precum și termenul în care este operată efectiv încetarea acestuia (de exemplu, 30 de zile de la data depunerii cererii de către utilizator).

Toate aceste informații trebuie să se găsească în contract, menționează autoritatea.

"Unii furnizori oferă posibilitatea ca solicitarea de încetare a contractului să fie adresată și telefonic. Cu toate acestea, este mai sigur dacă cererea este adresată în scris și este transmisă prin poșta, cu confirmare de primire, e-mail sau este depusă la un punct de lucru/magazin al furnizorului, în acest ultim caz utilizatorii fiind sfatuiți să solicite un număr de înregistrare", afirmă ANCOM.

Reprezentanții autorității susțin că atunci când utilizatorii solicită trecerea de la abonament la cartela preplatită, la același furnizor de telefonie, trebuie să aibă în vedere că acest aspect ține de politica comercială a fiecărui furnizor. Prin urmare, este la latitudinea furnizorilor dacă și în ce condiții acceptă astfel de solicitări din partea utilizatorilor, aceasta situație nefiind reglementată de legislația din domeniul comunicațiilor electronice.

Astfel, dacă furnizorul refuză o astfel de cerere, iar utilizatorii nu sunt interesați în mod special de serviciile acestuia, ci doar să-și păstreze numărul de telefon și, totodată, să beneficieze de servicii preplătite, aceștia au posibilitatea să-și poarteză numărul de telefon. În acest caz, utilizatorii trebuie să aibă în vedere că cererea de portare reprezintă, în același timp, o cerere de încetare a contractului pe care aceștia îl au cu furnizorul din rețeaua caruia pleacă și nu vor fi scutiți de plata eventualelor taxe de reziliere anticipată.

În plus față de informațiile prevăzute în contractele încheiate cu utilizatorii, furnizorii de servicii de telefonie din România sunt obligați să publice pe site-urile proprii informații legate de încetarea contractelor încheiate cu utilizatorii, respectând, astfel, Decizia ANCOM nr. 158/2015 privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali. Totodată, trebuie să publice informații privind demersurile pe care utilizatorii trebuie să le facă pentru a obține încetarea contractului, precum și adresa de e-mail, adresa poștală și numărul de telefon/fax, la care utilizatorii pot transmite cererea de încetare a contractului.

De asemenea, furnizorii de servicii de telefonie din România sunt obligați să publice formulare/cereri-tip, dacă se solicită completarea acestora, precum și informații legate de modalitățile prin care utilizatorii pot intra în posesia lor, dacă este cazul, dar și informații legate de penalitățile ce pot fi aplicate în cazul încetării anticipate a contractului, dacă astfel de penalități sunt percepute.

Potrivit Deciziei ANCOM nr. 158/2015, toate informațiile destinate utilizatorilor trebuie să se găsească pe site-urile furnizorilor într-un loc ușor accesibil, prezentate într-un mod vizibil și bine structurat. ANCOM poate lua

masuri daca furnizorul nu a prevazut în contract sau pe pagina sa de internet informatii legate de încetarea contractelor.

"Daca un furnizor refuza sa dea curs unei cereri de trecere de la abonament la cartela preplatita, în retea sa, ANCOM nu poate interveni deoarece în acest caz nu s-a produs o încălcare a legislatiei din domeniul comunicatiilor electronice. Daca, însa, prin contract este reglementata o astfel de situatie si furnizorul nu respecta aceasta prevedere contractuala sau în cazul în care furnizorul nu da curs unei cereri de încetare a contractului, utilizatorii care au calitatea de consumatori (persoane fizice) se pot adresa Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor", se mai precizeaza în comunicat.

InfoCentru ANCOM pune la dispozitia utilizatorilor informatii utile despre serviciile de comunicatii electronice (telefonie, internet si televiziune) si serviciile postale, pentru a-i sprijini în alegerea si folosirea acestor servicii. Informatiile se refera în principal la încheierea contractelor, modalitatea de tarificare, calitatea serviciilor, deblocarea terminalelor sau serviciul de roaming. În plus, utilizatorii pot gasi aici ghiduri dedicate, pe teme precum fraudele prin telefon sau serviciile de acces la internet.

ANCOM este institutia care promoveaza interesele utilizatorilor de servicii prin promovarea concurentei si inovatiei pe pietele comunicatiilor electronice si serviciilor postale, administrarea pro-competitiva a resurselor limitate (spectru radio, resurse de numerotatie si resurse tehnice asociate), încurajarea investitiilor eficiente în retele si infrastructuri si promovarea conectivitatii ultrarapide.